

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM
E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI,
PINDAH, DATANG)**

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

**ARDI PURBA
125030100111107**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2016**

MOTTO

KERJAKAN BAGIANMU, SELANJUTNYA SERAHKAN
SEMUA KEPADA TUHAN DAN NIKMATI SETIAP
PROSES YANG ADA



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir,mati,pindah,datang) (Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

Disusun oleh : Ardi Purba

NIM : 125030100111107

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 03 Juni 2016

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, M.PA
NIP. 19750130 200312 1 002

Anggota



Nuriati Widodo, S.AP, M.AP
NIP. 2012018301291001



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Juni 2016
Jam : 09.00-10.00
Skripsi atas nama : Ardi Purba
Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

Malang, 23 Juni 2016

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, MPA
NIP. 19750130 200312 1 002

Anggota

Nurjati Widodo, S.AP, M.AP
NIP. 201201 830129 1 001

Penguji I

Dr. Abdullah Said, M.Si
NIP. 19570911 198503 1 003

Penguji II

Andhyka Muttaqin, S.AP., MPA
NIP. 20111017850421001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelas sarjana akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003), (Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 08 Juni 2016



Ardi Purba

NIM. 125030100111107

RINGKASAN

Ardi Purba, 2016. **Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. Dr.Sujarwoto,S.IP,M.Si. Sebagai Dosen Pembimbing I, dan Nurjati Widodo, S.AP, M.AP sebagai Dosen Pembimbing II, 135 hal + xx

Peran teknologi dalam pelayanan publik semakin penting. Salah satu hal yang sampai saat ini menjadi perhatian masyarakat terkait dengan pelayanan publik yaitu pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Seperti pendapat dari Indrajit yang mengatakan bahwa harus melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama, internet, dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik,lahir, mati, pindah, datang), efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid serta faktor pendorong dan penghambat efektivitas program tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi dan situs penelitian ini berada di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya dan Kelurahan Keputih Kota Surabaya. Observasi dan wawancara dilakukan kepada beberapa pimpinan dan staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Kelurahan Keputih Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa proses (alur pelayanan), Administrasi kependudukan melalui program e-lampid belum berjalan dengan baik, sedangkan sarana dan prasarana, pertanggungjawaban petugas sudah berjalan dengan baik. Keterbukaan dalam pelayanan dan kepastian waktu dalam pelayanan melalui program e-lampid belum berjalan efektif. Sedangkan Kesederhanaan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan sudah berjalan efektif. Beberapa faktor pendorong pencapaian efektivitas tersebut adalah adanya kerja sama yang baik antar SKPD dan Koneksi Internet yang memadai. Faktor penghambatnya adalah sumber daya manusia yang masih belum melek internet dan masyarakat yang masih gagap teknologi.

Saran dari penelitian ini adalah memberikan pelatihan khusus kepada para petugas pelayanan untuk mengoperasikan e-kios yang telah disediakan, memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan menempatkan diri sebagai orang awam yang belum mengerti internet, verifikasi data pemohon yang lebih teliti oleh petugas pelayanan sebelum dikirim ke Dispendukcapil.

Kata Kunci: Efektivitas, Administrasi Kependudukan, E-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang).

SUMMARY

Ardi Purba, 2016. The Effectiveness Service of Population Administration through E-lampid Programme (Electronic Birth,death,Migration out, Migration in) in Dispendukcapil of Surabaya City. Thesis.Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University, Malang. Dr. Sujarwoto,S.IP,M.Si. as leader of adviser commison , and Nurjati Widodo, S.AP, M.AP as Supervisor lecturer as member of adviser commision, 135 hal + xx

The role of the technology in public service is more and more important. One of thing that public concern so far relate with public service that is public service in population public service. As Indrajit said that must involve the use of information technology, especially internet, with the purpose to improve the quality of public service. This research aim is to describe and analyze population public service through e-lampid (Electronic Birth,death,Migration out, Migration in), the effectiveness of public administration through e-lampid and incentive factor and obstacle of the effectiveness of the program.

This research used qualitative method research with descriptive approach. The location and site of this research are in Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya and Kelurahan Keputih Kota Surabaya. The observation and interview are conducted to some leaders and staffs in Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya and Kelurahan Keputih Kota Surabaya. The technique of data collection with used interview, observation and documentation. While data analysis used Miles and Huberman's interactive model those are data reduction, data presentation, and conclusion.

The result of this research shows that process (service flow), population administration through e-lampid program hasn't run well, while facility and infrastructure and officer's responsibility has run well. Openness in service and certainty of time in service through e-lampid program hasn't run well. While simplicity, economical in service, equal justice in service has run effectively. Some of incentive factor of the effectiveness achievement are there is a good cooperation among SKPD and adequate internet connection. The resistor factor are human resources who still don't know internet and the society that still don't know about technology.

The suggestions from this research are giving special training to service officers to operate e-kios that has been provided, giving socialization to society by put ourselves as ordinary people who haven't understand about internet, verifying the applicant's data more carefully by service officer before it's sent to Dispendukcapil.

Keywords: Effectiveness, Administration's population, E-lampid (Electronic Birth,death,Migration out, Migration in)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan semua hasil penulisan skripsiku ini untuk:

1. Orang tua tercinta, Bapak Jarasmen Purba dan Ibu Rulianna Saragih, karena merekalah penulis dapat menyelesaikan karya ini, pengorbanan, doa serta motivasi yang beliau berikan adalah penyemangat bagi penulis untuk berusaha menyelesaikan setiap tugas skripsi ini.
2. Kakak dan Adik tersayang Eva Purba dan Febi Yentri Purba yang selalu menyemangati penulis dan mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. My Lovely Kley yang juga memberikan semangat dan doa dan dukungan buat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Sahabatku tercinta Renando, Indra, Wike, Vero terimakasih atas segala bantuan, dukungan, doa, semangat, dan waktu yang sudah diberikan untuk membantu menyusun skripsi ini.
5. Teman-Teman Ikabtim Sejati yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2012, terimakasih atas dukungan, informasi serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah,Datang) (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)** dengan baik dan lancar.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan serta bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Choirul Saleh, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Bapak Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, MPA., selaku ketua dosen pembimbing
4. Bapak Nurjati Widodo, S.AP, M.AP., selaku anggota dosen pembimbing

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan smbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 08 Juni 2016

Penulis



DAFTAR ISI

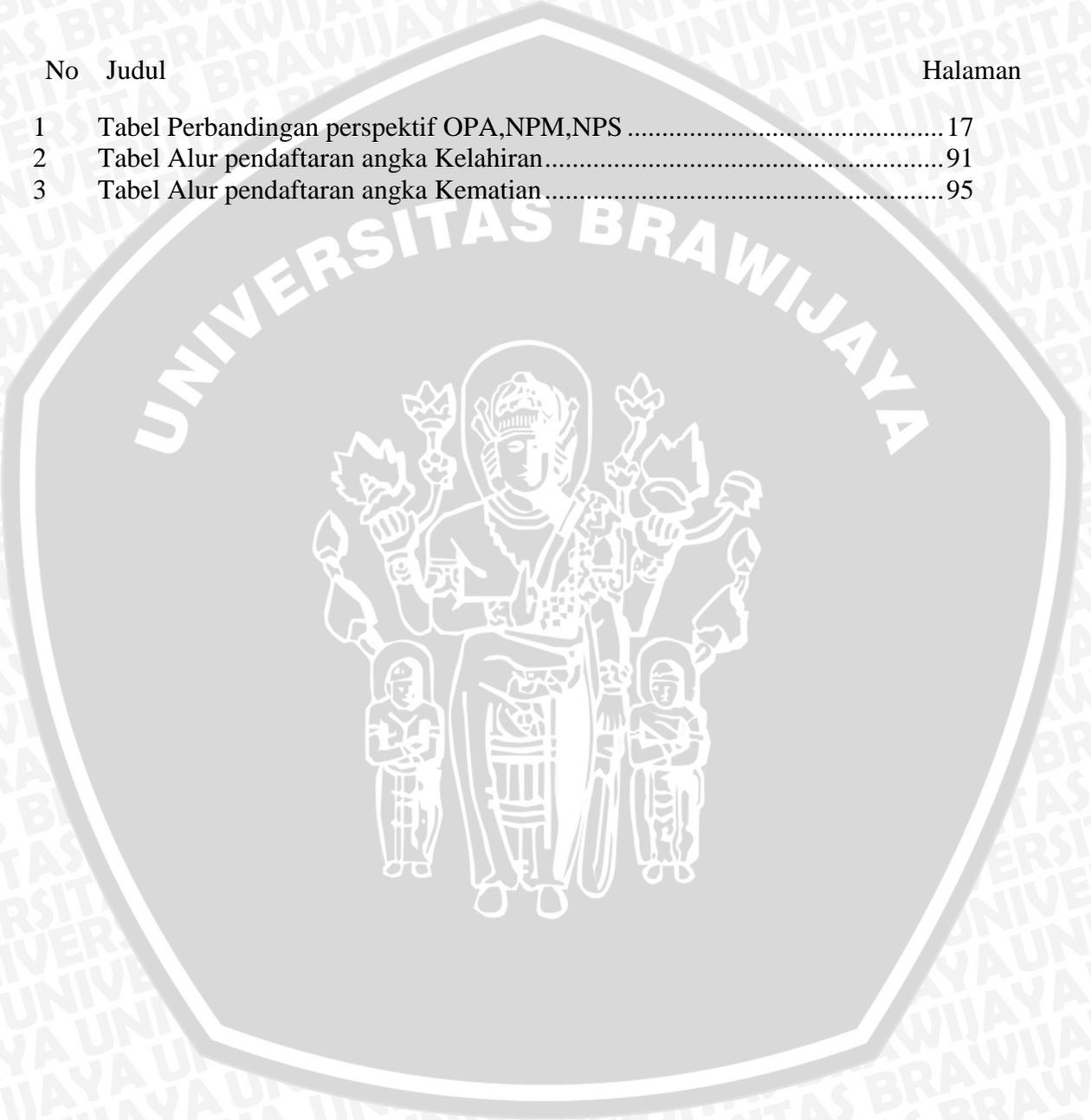
| | Halaman |
|--|-------------|
| MOTTO | ii |
| TANDA PERSETUJUAN | iii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | v |
| RINGKASAN | vi |
| SUMMARY | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR GRAFIK | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| E. Sistematika Pembahasan | 12 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 14 |
| A. Pengertian Administrasi Publik..... | 14 |
| 1. Pendekatan Administrasi Publik | 17 |
| a. Old Public Administration (OPA) | 18 |
| b. New Public Management (NPM) | 20 |
| c. New Public Service (NPS) | 21 |
| B. Kualitas Pelayanan Publik..... | 22 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2. Pengertian Efektivitas Pelayanan | 24 |
| 3. Indikator Pelayanan | 26 |
| C. ICT (Information and Communication Technology)..... | 35 |
| 1. Pengertian E-government | 35 |
| 2. Domain E-government | 39 |
| D. Pelayanan Administrasi Kependudukan..... | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Pengertian Administrasi Kependudukan..... | 40 |
| 2. Tujuan Administrasi Kependudukan..... | 42 |
| 3. Kebijakan Administrasi Kependudukan | 46 |
| 4. Program E-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang)..... | 47 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 53 |
| A. Jenis Penelitian | 53 |
| B. Fokus Penelitian | 54 |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian | 55 |
| D. Sumber Data..... | 55 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 56 |
| F. Teknik Analisis Data | 58 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 62 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 62 |
| 1. Gambaran Umum Kota Surabaya | 62 |
| 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..... | 67 |
| 3. Kelurahan Keputih Kota Surabaya..... | 73 |
| 4. Program E-lampid | 74 |
| B. Penyajian Data dan Hasil Penelitian | 87 |
| 1. Pelayanan Adminiastasi Kependudukan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) | 87 |
| a. Proses Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian..... | 87 |
| b. Sarana dan Prasarana..... | 96 |
| c. Akses Pelayanan..... | 98 |
| d. Pertanggungjawaban Petugas..... | 99 |
| 2. Efektivitas Pelayanan Adminiastasi Kependudukan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang)..... | 100 |
| a. Kesederhanaan | 100 |
| b. Keterbukaan dalam Pelayanan | 104 |
| c. Ekonomis dalam Pelayanan | 106 |
| d. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan | 108 |
| e. Kepastian Waktu dalam Pelayanan..... | 108 |
| 3. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelayanan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang)..... | 109 |
| a. Faktor Pendorong..... | 109 |
| 1) Adanya Kerjasama Antar SKPD..... | 109 |
| 2) Koneksi Internet | 110 |
| b. Faktor Penghambat..... | 111 |
| 1) Sumber Daya Manusia | 111 |
| 2) Masyarakat yang Gaptেক..... | 112 |
| C. Analis Data..... | 113 |
| 1. Pelayanan Adminiastasi Kependudukan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang)..... | 113 |
| a. Proses Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian..... | 113 |

| | |
|---|------------|
| b. Sarana dan Prasarana..... | 114 |
| c. Akses Pelayanan..... | 115 |
| d. Pertanggungjawaban Petugas..... | 116 |
| 2. Efektivitas Pelayanan Adminiastrasi Kependudukan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang)..... | 117 |
| a. Kesederhanaan | 117 |
| b. Keterbukaan dalam Pelayanan | 118 |
| c. Ekonomis dalam Pelayanan | 119 |
| d. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan..... | 120 |
| e. Kepastian Waktu dalam Pelayanan..... | 121 |
| 3. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelayanan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang)..... | 122 |
| a. Faktor Pendorong..... | 122 |
| 1) Adanya Kerjasama Antar SKPD..... | 123 |
| 2) Koneksi Internet..... | 123 |
| b. Faktor Penghambat..... | 124 |
| 1) Sumber Daya Manusia..... | 124 |
| 2) Masyarakat yang Gaptek..... | 125 |
| BAB V PENUTUP..... | 126 |
| A. Kesimpulan | 126 |
| B. Saran..... | 130 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 132 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| No | Judul | Halaman |
|----|---|---------|
| 1 | Tabel Perbandingan perspektif OPA,NPM,NPS | 17 |
| 2 | Tabel Alur pendaftaran angka Kelahiran..... | 91 |
| 3 | Tabel Alur pendaftaran angka Kematian..... | 95 |

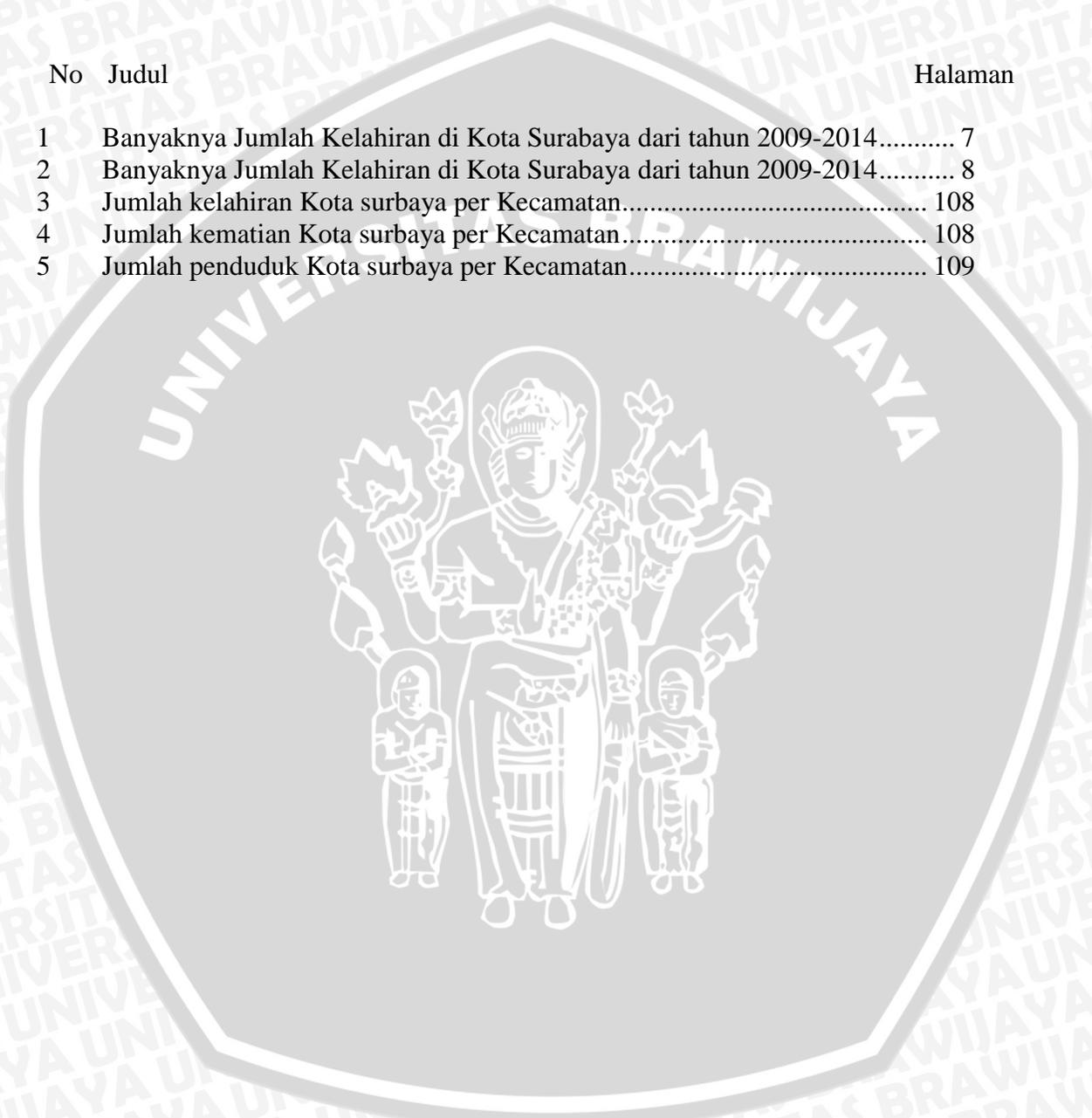


DAFTAR GAMBAR

| No | Judul | Halaman |
|----|--|---------|
| 1 | Komponen-komponen analisa data: Model interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana..... | 60 |
| 2 | Peta Kota Surabaya..... | 63 |
| 2 | Halaman awal pendaftaran | 75 |
| 3 | Halaman Awal Akta Kelahiran..... | 76 |
| 4 | Bukti Pendaftaran Akte..... | 77 |
| 5 | Kelengkapan yang dibutuhkan | 78 |
| 6 | Status Berkas Permohonan | 79 |
| 7 | Syarat Pendaftaran Akta Kelahiran | 80 |
| 8 | Data Ibu yang akan di input..... | 81 |
| 9 | Halaman awal Login..... | 81 |
| 10 | Pilihan Setelah Melakukan Login..... | 81 |
| 11 | Kelengkapan Data..... | 83 |
| 13 | Password verifikasi..... | 83 |
| 14 | Notifikasi Password..... | 84 |
| 15 | Setelah disetujui RT..... | 84 |
| 16 | Petunjuk Mencetak Form F.2-01 | 85 |
| 17 | Hasil Cetakan Form F.2-01..... | 86 |
| 18 | Kecepatan Internet yang ada di setiap Kelurahan..... | 97 |
| 19 | Tampilan E-Kios dalam Pelayanan E-Lampid | 98 |
| 20 | Sosialisasi program e-lampid melalui radio | 103 |
| 21 | Sosialisai Program E-lampid | 103 |
| 22 | Sanksi Keterlambatan Pelaporan Administrasi Kependudukan | 106 |
| 23 | Penegasan Biaya gratis dalam pelayanan | 107 |

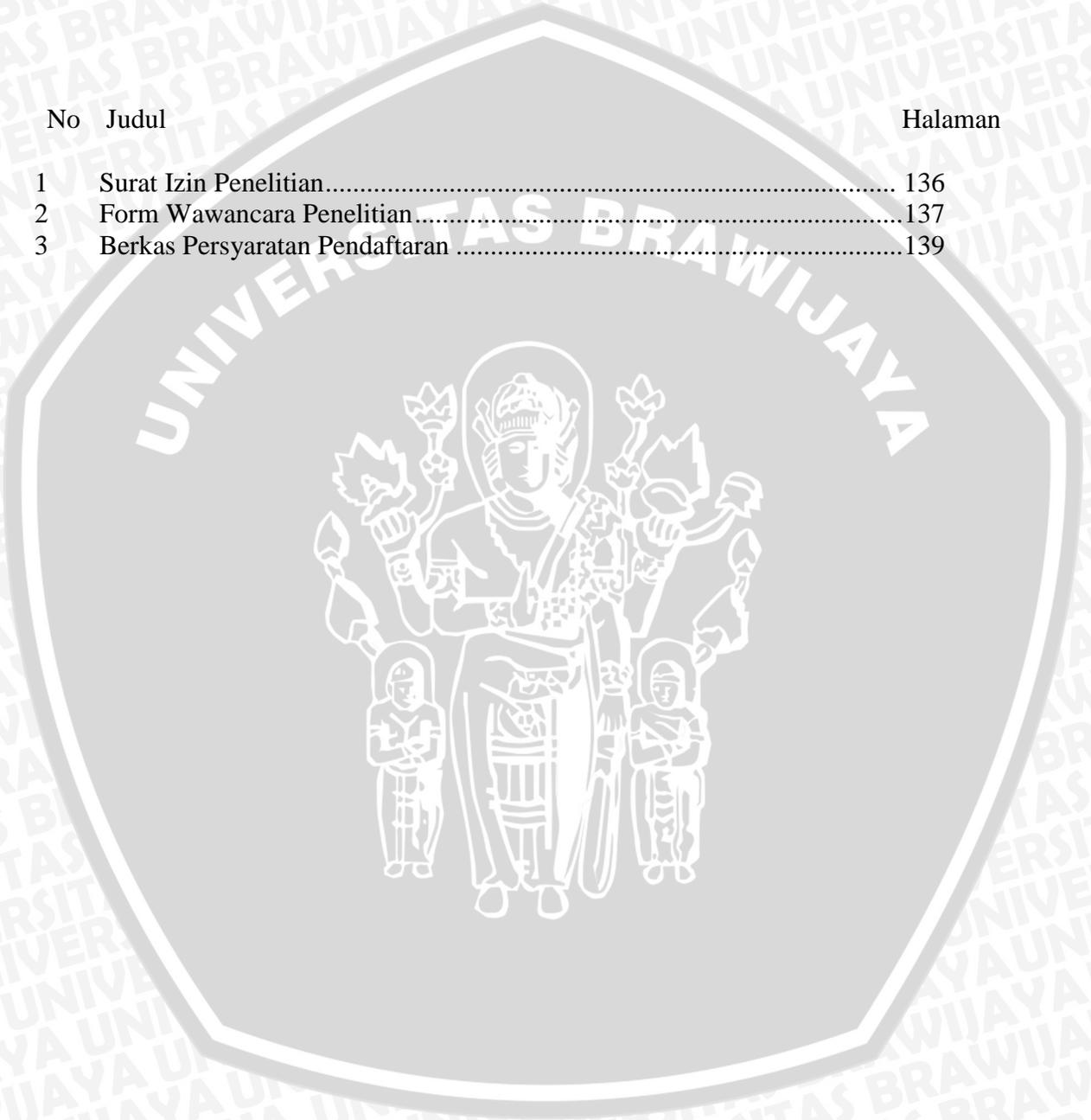
DAFTAR GRAFIK

| No | Judul | Halaman |
|----|---|---------|
| 1 | Banyaknya Jumlah Kelahiran di Kota Surabaya dari tahun 2009-2014..... | 7 |
| 2 | Banyaknya Jumlah Kelahiran di Kota Surabaya dari tahun 2009-2014..... | 8 |
| 3 | Jumlah kelahiran Kota surabaya per Kecamatan..... | 108 |
| 4 | Jumlah kematian Kota surabaya per Kecamatan..... | 108 |
| 5 | Jumlah penduduk Kota surabaya per Kecamatan..... | 109 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No | Judul | Halaman |
|----|--------------------------------------|---------|
| 1 | Surat Izin Penelitian..... | 136 |
| 2 | Form Wawancara Penelitian..... | 137 |
| 3 | Berkas Persyaratan Pendaftaran | 139 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

A.S. Moenir (2000:7) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di instansi pemerintahan. Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan *juncto* Undang-undang nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan dasar hukum dalam pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Undang-Undang

tersebut menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Di dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan pendaftaran penduduk meliputi pelayanan terhadap pelaporan dan pencatatan biodata penduduk dan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran peristiwa kependudukan, pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan, pelaporan penduduk yang tidak mampu mendaftarkan sendiri. Sedangkan pelayanan pencatatan sipil meliputi: pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan pembatalan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak.

Pengelolaan Administrasi Kependudukan sangat penting, karena penduduk merupakan salah satu pilar dari berdirinya daerah, dan data penduduk tersebut harus dicatat, dikelola, diamankan dan dijaga kerahasiannya. Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia diantaranya adalah saat Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden, Pemilu Kepala Daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah

maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Melihat pentingnya administrasi kependudukan tersebut maka pelayanan administrasi kependudukan juga sangat penting dilakukan mengingat Indonesia adalah suatu Negara yang besar dan mempunyai penduduk terbesar ke empat di dunia. Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang prima. Pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya (Barata; 2003). Barata juga mengatakan bahwa untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pemerintah haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. (Barata; 2003).

Dengan pelayanan administrasi kependudukan yang prima masyarakat akan puas dengan kinerja pemberi pelayanan, sehingga hak dari masyarakat yaitu sebagai penerima pelayanan dapat terpenuhi dengan baik, dan proses pembuatan yang berkaitan dengan kependudukan sangatlah cepat. Tetapi pada pelaksanaannya

tidak berjalan dengan yang diharapkan, yaitu masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Berbagai pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat seperti (1) Pelayanan yang mahal, pelayanan yang mahal membuat masyarakat yang tidak mampu untuk membayar biaya akan enggan untuk mengurus administrasi kependudukan. (2) Kaku dan berbelit-belit, berbelit-belitnya pengurusan administrasi kependudukan mengakibatkan masyarakat semakin banyak mengeluh dan enggan untuk mengurus administrasi kependudukan. (3) Sikap dan tindakan aparat, aparat yang sering bersikap sewenang-wenang terhadap masyarakat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para pengguna layanan. (4) Pelayanan yang suka menuntut imbalan, kadang para pemberi layanan sering meminta imbalan kepada para pengguna layanan yang tidak ada dalam peraturan, yang mengakibatkan adanya tindakan KKN. (5) Kurang ramah dan arogan, tidak adanya sikap ramah yang diberikan oleh para pemberi layanan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para pengguna layanan. (6) Lambat dan fasilitas pelayanan yang tidak memadai, lambatnya proses pelayanan dan fasilitas yang tidak memadai mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para pengguna layanan. Oktalia (2010;2). Keluhan-keluhan masyarakat seperti ini sudah menjadi masalah klasik di dalam lingkungan pemerintahan.

Instansi pemerintah berusaha untuk memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada saat ini,

pemerintahan di Indonesia sudah banyak menerapkan pemerintahan berbasis elektronik (*elektronik governance*). Secara Konseptual, konsep dasar dari *e-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-Government* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Holle, 2011:7). Melalui penggunaan teknologi informasi di dalam pemerintahan, masalah pelayanan administrasi kependudukan dapat terselesaikan dengan baik.

Penggunaan teknologi Informasi (TI) di instansi pemerintahan dapat mempercepat pelayanan yang dikeluhkan oleh pengguna layanan yaitu masyarakat. Tetapi disisi lain, penggunaan TI tidak sepenuhnya dapat memecahkan permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan TI mengalami banyak tantangan salah satunya adalah Sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai. Menurut Kurniawan (2006:4) ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam mengimplementasikan *e-government* di Instansi pemerintahan:

- (1) Pelayanan yang diberikan situs pemerintahan belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan SDM sangat membatasi penetrasi komputerisasi di dalam sistem pemerintahan.
- (2) Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government.
- (3) Inisiatif

merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri: dengan demikian seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan adanya interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya kurang mendapat perhatian (4) Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet.

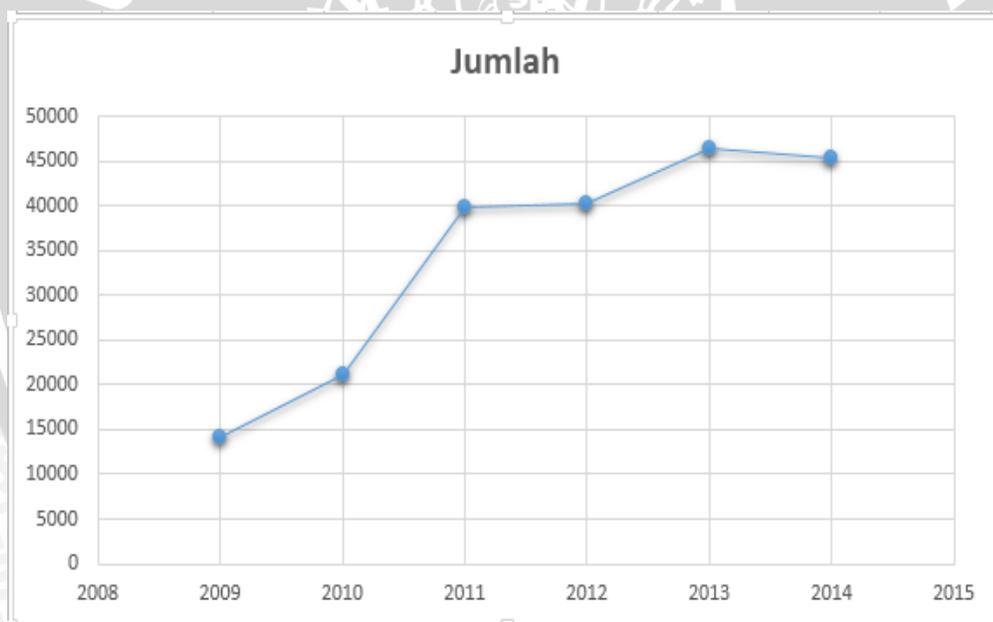
Jadi penggunaan teknologi informasi bukan solusi sepenuhnya, teknologi informasi bisa memecahkan berbagai masalah tersebut jika didukung oleh berbagai faktor seperti: Pembuatan situs informasi di setiap lembaga, Penyiapan SDM manusia yang memang benar sudah siap untuk mengoperasikan TI yang akan digunakan, penyiapan sarana dan akses yang mudah baik kepada masyarakat maupun kepada pemberi layanan, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik sehingga semua mengerti bagaimana penggunaan TI yang akan digunakan. Dengan faktor-faktor di atas masalah-masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat dapat terselesaikan dengan baik, dan masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pengguna layanan.

Kota Surabaya adalah salah satu Kota yang memiliki penduduk terbesar kedua di Indonesia yang sampai pada saat ini Kota Surabaya jumlah penduduk mencapai hampir tiga juta jiwa. Banyaknya jumlah penduduk yang ada di Kota Surabaya mengakibatkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Surabaya khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu Dinas yang melayani administrasi kependudukan, sebagai lembaga pelayanan kepada

masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya masih banyak dijumpai masalah dan kendala. Banyak masyarakat Kota Surabaya yang ingin mengurus surat kependudukan mengeluh dan kecewa karena layanannya yang lamban hingga mengakibatkan adanya antrean panjang.

Grafik 1.1 Banyaknya jumlah kelahiran di kota Surabaya dari tahun

2009-2014

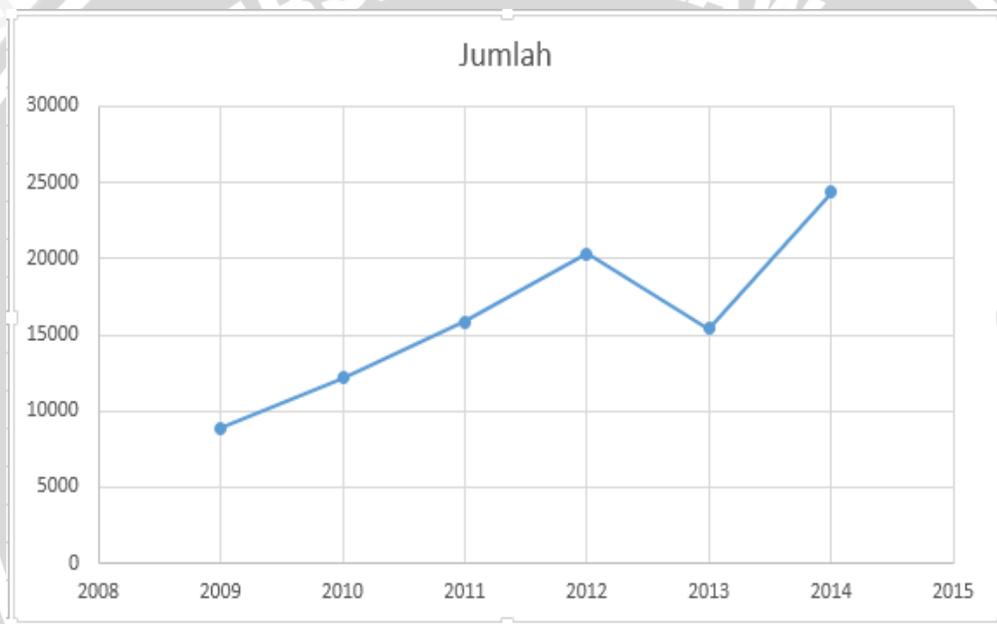


Sumber: Bps Kota Surabaya

Dari grafik di atas dapat kita lihat bahwa dengan begitu banyaknya tingkat kelahiran yang ada di Kota Surabaya. Dan dari hampir setiap tahun pendaftarannya terus meningkat. Dapat kita nilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh

Dispendukcapil Kota Surabaya dan pasti mengakibatkan antrian yang sangat panjang dan pelayanan yang belum efektif dan efisien. Dibawah ini grafik banyaknya kematian yang dilaporkan dari tahun 2009 sampai tahun 2014.

Grafik 1.2 Banyaknya jumlah kematian di kota Surabaya dari tahun 2009-2014



Sumber: Bps Kota Surabaya

Tidak hanya kelahiran pendaftaran kematian juga sangat banyak dari tahun ketahun hampir setiap tahun pendaftaran meningkat. Dari grafik di atas hanya di tahun 2013 tingkat kematian menurun. Ini juga mengakibatkan antrian panjang dan pelayanan yang belum efektif dan efisien.

Sejalan dengan hal permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan pemerintah berbasis elektronik (*electronic government*), yang mana menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang bernama e-lampid. E-lampid yang merupakan kependekan dari “Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang” adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya.

Dengan adanya e-lampid ini diharapkan warga Kota Surabaya dapat mengurus surat kependudukan secara mudah, tanpa antrian panjang dan cepat selesai. Dimana didalam pengurusannya warga tidak perlu datang mengantri ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melainkan mengurus secara online. Saat ini *e-lampid* hanya melayani pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, untuk pengembangan ke depan *e-lampid* akan melayani administrasi datang dan pindah. Warga bisa mengurus administrasi kedatangan ke Surabaya atau pindah dari Surabaya ke Kota lain secara online.

Berdasarkan terobosan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Surabaya dalam mengeluarkan suatu sistem informasi kependudukan, maka perlu diketahui bagaimana keefektifan pelayanan dan bagaimana upaya pemerintah Kota Surabaya untuk mencapai efektivitas tersebut melalui program E-lampid. Berdasarkan uraian

di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program *E-Lampid* (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) (Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya?
2. Bagaimanakah efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya.

2. Menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya.

D. Kontribusi penelitian

Kontribusi penelitian merupakan suatu kontribusi yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut dan peneliti tersebut bermanfaat bagi beberapa aspek. Adapun kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan dan memperkaya sistem keilmuan di bidang Administrasi Publik, khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya dalam segi kualitas dalam memberikan pelayanan prima.

2. Kontribusi Praktis

- a. Adanya penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk mencari solusi pemecahan masalah pelayanan yang berbasis elektronik khususnya di kota Surabaya supaya kedepannya berjalan lebih efektif.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang sesuai.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 Bab yaitu

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang pengambilan judul, rumusan masalah yang hendak diteliti lebih lanjut mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program E-lampid Di kota Surabaya, tujuan penelitaian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang teori teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi yang nantinya digunakan sebagai dasar

melakukan interpretasi masalah penelitian, yaitu berisi tentang administrasi publik,

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan metode yang dipakai dalam penelitian, diantaranya, jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab hasil dan pembahasan ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian serta pembahasannya. Dimana dalam bab ini akan ada penyajian data secara primer maupun sekunder di lapangan yaitu di tempat penelitian dengan menggunakan metode deskripsi analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

BAB V PENUTUP

Bab penutup berisi tentang kesimpulan dari seluruh uraian isi penelitian secara singkat beserta pencantuman saran-saran yang dapat menjadi bahan dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan juga berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama (Donovan dan Jackson, 1991:9). Administrasi juga meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi manajemen pemerintahan dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksanaanya (Nugroho 2014;14).

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Siagian 1994:3). Isi dan hakikat administrasi tidak akan bisa dimengerti apabila tidak membahas mengenai organisasi dan manajemen. organisasi merupakan strukturnya dan manajemen merupakan fungsi dari administrasi sendiri (Silalahi 1992). Albert lepawsky dalam (Silalahi 1992:95) mengatakan dengan tegas bahwa *administration is used in the broad sense to include organization and management*. Administrasi merupakan salah satu bidang ilmu pengetahuan karena telah dipelajari dalam waktu yang lama dan telah diorganisasikan dalam salah satu rangkaian teori. Administrasi dipandang

sebagai ilmu karena adanya sosok objek yang tersusun dengan rapi dan terorganisasi dengan baik. Bahkan teori tersebut telah diuji secara terus-menerus dan demikian akan terus berkembang. Dalam administrasi ada objek yang termasuk ruang lingkup administrasi. Dari beberapa ilmuwan mengenai unsur-unsur administrasi memiliki kesamaan pendapat yaitu organisasi dan manajemen.

Sebagai ilmu, administrasi mempunyai cabang ilmu salah satu administrasi publik. Administrasi berasal dari kata *to administer*, yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola) (Silalahi, 1992;12). Silalahi juga mengatakan secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga tercapainya tujuan yang terhimpun dalam organisasi (Silalahi, 1992;13). Administrasi publik didefinisikan oleh Waldo seperti yang dikutip dari (Zauhar 1996:31) mengatakan bahwa: 1). Administrasi publik adalah pengelolaan terhadap sumberdaya manusia dan non manusia untuk mencapai tujuan pemerintah. 2). Administrasi publik adalah sebagai aktivitas pengelola pada masalah kenegaraan, disini administrasi publik selain sebagai Ilmu juga sebagai seni. Lebih lanjut pengertian administrasi publik dijelaskan oleh Zauhar (1996:33) yaitu proses kerjasama dalam suatu organisasi publik untuk melaksanakan fungsi pemerintah dan pembangunan.

Sedangkan menurut Thoha (2008:95) administrasi publik yaitu: Ilmu administrasi publik merupakan suatu kajian yang sistematis dan tidak hanya sekedar lukisan abstrak, akan tetapi memuat perencanaan realitas dari segala upaya dalam menata pemerintahan menjadi pemerintahan yang baik. Kajian meliputi

proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Kebijakan publik yang dibuat oleh Negara atau pemerintah bersama dengan rakyat direalisasikan dalam kehidupan nyata.

Nicholas Henry dalam Nissak (2013:15), Melihat administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya terhadap masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai-nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3), adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan.

Dari beberapa defenisi administrasi publik di atas, kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih baik itu kelompok maupun lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

1. Pendekatan dalam Administrasi Publik

Administrasi sebagai suatu seni berkembang dengan berkembangnya masyarakat. Sistem administrasi yang ada ikut menyesuaikan keadaan perkembangan kebutuhan manusia. Hal ini yang mendasari perubahan ilmu administrasi baik dalam ruang lingkup fokus maupun ke dalam lokusnya. Dalam pergeseran fase yang timbul dalam konteks keilmuan administrasi Negara itu sendiri maka apabila dilihat dari sudut paradigmanya dapat dipisahkan menjadi tiga periode (Saptawan, 2010:20-23) seperti dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 Perbandingan Perspektif OPA,NPM,dan NPS

| No | Elemen | OPA | NMP | NPS |
|----|---------------------------------------|--|---|--|
| 1. | Dasar Epistemologi | Teori politik | Teori ekonomi | Teori demokrasi, baragam pendekatan |
| 2. | Konsep public Interest | Sesuatu yang diterjemahkan secara politis dan tercantum dalam aturan | Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu | Kepentingan publik merupakan hasil dialog nilai-nilai |
| 3. | Siapa yang dilayani | Clients & constituents | Pelanggan | Warga Negara |
| 4. | Peran Pemerintah | Mengayuh | Mengarahkan | Melayani |
| 5. | Rasionalitas & Model Perilaku Manusia | Rasionalitas sinoptis, manusia administratif | Rasionalitas teknis dan ekonomis, "economicman", pengambil keputusan yang self-interested | Rasionalitas strategis atau formal, uji rasionalitas berganda(politis, ekonomis, dan organisasional) |

| | | | | |
|-----|--|--|--|--|
| 6. | Akuntabilitas | Menurut hierarki administrative | Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan customers | Banyak dimensi; akuntabilitas pada nilai, publik, komunitas, norma politik, profesionalisme, kepentingan citizen |
| 7. | Diskresi Administratif | Diskresi terbatas pada petugas administratif | Berjangkauan luas untuk mencapai sasaran entrepreneurial | Diskresi diperlukan tetapi bertanggung jawab dan bila perlu terpaksa |
| 8. | Struktur Organisasi | Organisasi birokratis, kewenangan top-down | Organisasi public terdesentralisasi | Struktur kolaboratif antara kepemimpinan eksternal dan internal |
| 9. | Mekanisme pencapaian sasaran kebijakan | Melalui program yang diarahkan oleh agen pemerintah yang ada | Melalui pembentukan mekanisme dan struktur insentif | Membangun koalisi antara agensi public, non-profit, dan swasta |
| 10. | Dasar motivasi perangkat dan administrator | Gaji dan tunjangan disertai perlindungan bagi pegawai negeri | Semangat wirausaha, keinginan ideologis untuk mengurangi ukuran pemerintah | Pelayanan kepada masyarakat, keinginan untuk memberikan kontribusi bagi masyarakat |

Sumber: Denhardt dalam Saptawan, 2010:23

a. Old Public Administration

Denhardt juga mengatakan sebelum tahun 1970-an dikenal dengan paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang mempunyai ciri-ciri:

- 1) Pelayanan publik berdasarkan hal yang baik.

- 2) Hubungan paternalistik yang baik antara pihak yang memerintah dengan anak buahnya.
- 3) Aparat yang memerintah memberi teladan yang baik kepada rakyatnya Denhardt dalam (Saptawan 2010:25).

Dalam era ini, Henry Fayol menyatakan prinsip administrasi publik konvensional adalah :

1. *Division of work* (Pembagian Kerja)
2. *Authority and responsibility* (wewenang dan tanggung jawab)
3. *Discipline* (kedisiplinan)
4. *Unity of command* (kesatuan perintah)
5. *Unity of direction* (kesatuan arah)
6. *Subordination of individual to general interest* (mementingkan kepentingan umum)
7. *Remuneration* (jumlah kompensasi)
8. *Centralization* (pemutusan)
9. *Scalar chain* (jaringan yang berantai)
10. *Order* (perintah)
11. *Equity* (kesetaraan)
12. *Stability of tenure* (Stabilitas jabatan)
13. *Initiative* (prakarsa)

14. *Esprit de corps* (semangat kerja dalam kelompok)

Denhardt dalam (Saptawan 2010:25).

b. New Public Manajemen

Tahun 1970-2003 dikenal sebagai paradigma *New Public Management* (NPM). Berbeda dengan paradigma sebelumnya yang mengusung pemisahan antara politik dan administrasi, NPM biasa dengan masuknya prinsip-prinsip ekonomi dengan berorientasi pada keuntungan dan menonjolkan efektivitas dan efisiensi dengan semangat kewirausahaan. Pada masa ini banyak pemerintah yang dijalankan dengan memadukan konsep kewajiban sosial hingga pelayanan *private*. Paradigma NPM memiliki ciri-ciri:

1. Menggunakan sector privat dan pendekatan bisnis dalam sektor publik.
2. Penerapan prinsip *good governance*.
3. Kegiatan yang tidak bisa dilakukan secara efisien dan efektif oleh pemerintah ditangani oleh sektor swasta.
4. Dalam sistem manajemen dilakukan sistem pelayanan sipil yaitu manajer diperkenankan menegosiasikan kontrak mereka dengan para pekerja.
5. Fokus sistem anggaran pada kinerja dan hasil.
6. Manajemen berorientasi pada hasil.

7. Menggagas konsep *citizen charter*.
8. Mengenalkan konsep *reinventing government*.
9. Menciptakan pemerintah yang *works better and cost less*. Denhardt dalam (Saptawan 2010:26)

c. New Public Service

Tahun 2003-sekarang dikenal dengan paradigma *New Public Service* (NPS) dimana hal ini menjadi titik balik bagi administrasi publik untuk mendapatkan kembali ciri keilmuannya. Masyarakat dianggap sebagai pemilik kedaulatan Negara. Keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan kebijakan publik adalah suatu kewajiban. Masyarakat tidak dipandang sebagai objek seperti dalam NPM namun menjadi subjek kebijakan yang proporsional. Ciri-cirinya adalah:

1. Mempunyai Prinsip pemerintah tidak akan berjalan seperti sektor bisnis, tetapi berjalan seperti sebuah demokrasi.
2. Administrator publik lebih banyak mendengar daripada berkata dan lebih banyak melayani daripada mengarahkan.
3. Kerjasama melalui jaringan kerja (*networking*).

4. Akuntabilitas dan transparansi mengiringi tanggung jawab dan tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik.
5. Keterlibatan masyarakat sebagai warga Negara secara aktif dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik.
6. Pola pikir bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah kewajiban yang wajib bagi pemerintah. Denhardt dalam (Saptawan 2010:27)

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dilihat bahwa ketika sebuah Negara semakin berkembang dan kebutuhan dari masyarakat juga semakin banyak, maka ilmu juga pasti akan berkembang, dan ketika ilmu yang lama tetap diterapkan dan dipertahankan tanpa melihat kondisi dari masyarakatnya maka akan timbul berbagai kritikan-kritikan baik dari masyarakat maupun dari para ilmuwan sebagai pembuat kebijakan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pemberi pelayanan saja tetapi juga lebih banyak ditentukan oleh pihak yang melayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan harapan-harapan pelanggan dalam memenuhi kepuasan.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana pelayanan yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Untuk itu kualitas dapat dideteksi kepada persoalan bentuk dan mutu sehingga dapat ditemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya (Lukman, 2000:9).

Menurut Davis dalam (Tjiptono, 2003:4) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang melebihi atau harapan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sistem pemberian layanan yang baik dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif dan digunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa.

Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Kurniawan, 2005:7).

Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas juga sering diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan

atau kebutuhan (Kurniawan 2005 :53-54). Sedangkan Sinambela (2006, 6-8), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan kompeherensif yang dikenal konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu atau kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Berdasarkan defenisi dari kualitas pelayanan publik di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan ciri dan karakteristik pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat yang diukur dari kepuasan masyarakat sendiri.

Jadi intinya organisasi pemerintah harus terlebih dahulu mengubah budaya organisasi sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengertian Efektivitas pelayanan

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang berhasil dilakukan dengan baik. Siagian (2001:24) memberikan definisi Efektivitas menunjukkan sejauh mana keberhasilan dari segi tercapainya tindaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan mendekati sasaran yang telah diharapkan maka semakin tinggi efektivitasnya. Siagian (2001:171) juga menyatakan bahwa efektifitas tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektifitas sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaanya” (Kurniawan, 2005:109).

Selain itu efektifitas juga diartikan oleh Mardiasmo (2002:2) yang menyatakan bahwa:

Efektivitas adalah kontribusi output terhadap pencapaian tujuan sasaran yang telah ditetapkan secara sederhana, efektifitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa efektifitas lebih ditekankan pada pencapaian sasaran dan pelaksanaan program atau fungsi yang telah direncanakan.

a. Efektivitas pelayanan

Etzioni (1982:54) mengatakan bahwa efektifitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas.

Etzioni juga mengatakan efektifitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa

Etzioni (1982:54). Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya (Moenir 2000:7).

Dengan melihat efektivitas pelayanan dalam usaha yang dilakukan oleh kelompok orang maupun instansi tertentu untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu maka, efektivitas pelayanan aparat adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihat dari optimalisasi tujuan, perspektif sistematika, dan perilaku pegawai dalam organisasi tersebut.

3. Indikator Pelayanan

Dalam pencapaian sebuah pelayanan perlu ada pengukuran sejauh mana pelayanan itu berhasil maupun sejauh mana pelayanan itu dapat dikatakan efektif, oleh sebab itu perlu ada indikator sejauh mana pelayanan dapat dikatakan berhasil dan dapat dikatakan efektif.

a. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu yang

kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari dimensi berikut:

1. *Reabilitary*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat atas perubahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 untuk menilai kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari prinsip berikut:

1. Kesederhanaan

prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan ,

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayan publik

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan

yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

b. Indikator Efektivitas Pelayanan

Dalam mengukur efektivitas, data menggambarkan beberapa unsur yang terdapat pada suatu organisasi, seperti pendapat Bagindo dan Ridwan yang dikutip Yonanda (2012:20), yaitu sebagai berikut:

1. Mutu pekerjaan, yaitu kebaikan pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dengan menimbang faktor-faktor seperti kesalahan-kesalahan yang menyangkut kualitas pekerjaan.
2. Ketepatan waktu, ketepatan waktu adalah sebagaimana kecepatan kerja dengan bagaimana ketepatan waktu kerja. Dalam volume pekerjaan mengandung adanya unsur waktu yang berfungsi sebagai pembatas penyesuaian suatu pekerjaan.
3. Pengetahuan dan inisiatif pegawai mengenai pekerjaan, berarti kesanggupan pegawai memikul tanggung jawab dan memulai serta melaksanakan hal-hal tanpa instruksi terperinci tentang bagaimana mengambil tindakan tiap langkah.

4. Sikap kerja, berarti sampai sejauh mana pegawai tersebut menaruh minat dalam pekerjaannya.
5. Sikap terhadap orang lain, adalah bila kepada pegawai diminta untuk melakukan sikap menyimpang dari pekerjaannya, bagaimana sikap mereka melakukannya.

Mahmudi (2007:136-137) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas pelayanan yaitu:

1. Kesederhanaan dalam Pelayanan

Kesederhanaan dalam pelayanan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam Pelayanan mengandung arti bahwa prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

3. Ekonomis dalam Pelayanan

Ekonomis dalam Pelayanan mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar.

4. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Keadilan yang Merata dalam Pelayanan mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

5. Kepastian Waktu dalam Pelayanan

Kepastian Waktu dalam Pelayanan mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Indikator yang dikemukakan oleh Mahmudi adalah indikator yang dipakai oleh peneliti dalam pengukuran efektivitas pelayanan.

Selain itu, Steers (Kurniawan, 2005:107) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu:

1. Produktivitas.
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas.
3. Kepuasan kerja.
4. Kemampuan ber laba.

5. Pencarian sumber daya.

Dari ketiga pendapat diatas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan yang hendak dicapai yang telah ditetapkan, sehingga jika suatu organisasi atau pelayanan sudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka sudah dapat dikatakan bahwa suatu program dapat dikatakan efektif. Dengan demikian efektivitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga dapat dicapai apabila segala kegiatannya berjalan secara efektif dan didukung oleh faktor-faktor pendukungnya yaitu:

1. Ciri organisasi, dapat dilihat dari struktur dan teknologi organisasi yang memiliki segi-segi tertentu dalam hal efektivitas dengan berbagai cara. Apabila dilihat dari strukturnya, peningkatan produktivitas dan efesiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formasi. Teknologi yang diterapkan suatu organisasi juga dapat berpengaruh akan tingkat efektivitasnya

walaupun tidak berpengaruh secara langsung. Bukti-bukti menunjukkan bahwa penggunaan variasi teknologi berinteraksi dengan struktur organisasi dan penggunaan teknologi. Jika struktur dan teknologi digabungkan, maka pegawai akan menghadapi masalah dengan mudah sehingga usaha untuk mencapai tujuan pun dapat diwujudkan.

2. Lingkungan. Di samping organisasi, lingkungan dalam pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh yang sangat besar. Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal, yaitu keadaan lingkungan, ketetapan persepsi, dan tingkat rasionalitas. Ketiga faktor tersebut berpengaruh kepada perubahan lingkungan. Semakin tepat tanggapnya, semakin tepat adaptasi yang dilakukan oleh organisasi.
3. Pekerja dan pegawai. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena perilaku pekerja dalam jangka panjang akan memperlancar atau malah menghambat tujuan organisasi. Kesadaran akan perbedaan sikap pegawai sangat penting karena pegawai yang berbeda dapat menjadikan organisasi menyesuaikan kemampuan dan kepribadian para

pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan Steers (Andewi.G, 2014:42).

C. ICT (Information and Communication Technology) dalam Pelayanan Publik.

Pada umumnya dalam melakukan pelayanan publik pemerintah perlu memakai organisasi birokrasi sebagai bentuk organisasinya. Hal ini didasarkan pada pendapat Max Weber yang melihat birokrasinya sebagai alat yang bermanfaat bagi pelaksanaan yang rasionalitas terhadap tugas-tugas administrasi publik untuk bisa mencapai efisiensi. Sistem yang terlalu formal dan hirarkis membuat birokrasi dianggap kurang cekatan dan kurang tanggap dalam pengambilan keputusan, sehingga birokrasi dianggap sebagai organisasi yang kaku dan kurang peka terhadap masalah-masalah khusus dan kebutuhan kelompok masyarakat yang sering muncul silih berganti. Dan selain itu juga pelayanan yang belum sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat yang juga prosesnya sangat lambat. Sehingga adanya inovasi dari pemerintah dengan menerapkan Teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1. Pengertian E-government

Elektronik government (*E-government*) menurut laporan UNDP yang dikutip oleh Sugandi (2011:25) adalah:

“The use of information technology to free movement of information to overcome the physical bounds of traditional paper and physical based

system” to “the use of technology to enhance the access to and delivery of government services to benefit citizens, business partners and employess”. Artinya adalah penggunaan teknologi informasi untuk pergerakan informasi dikarenakan keterbatasan fisik seperti kertas dan sistem berdasarkan fisik secara tradisional melalui penggunaan teknologi secara terus menerus untuk mengakses dan mengirimkan pelayanan pemerintah untuk dimanfaatkan oleh warga Negara, pe-Bisnis dan pekerjaan.

Penjelasan tersebut, seperti halnya dengan ungkapan Bank Dunia (World Bank) yang dikutip oleh Indrajit (2011:14), bahwa *e-government* adalah “*refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internets, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”. Sedangkan Indrajit (2002:17) sendiri, mendefinisikan *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder), dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama, internet, dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik. *E-government* juga dijelaskan secara sederhana oleh Millar dalam Andrianto (2007:45) sebagai aplikasi dari prinsip-prinsip *e-business* terhadap proses pemerintahan.

Jadi pada dasarnya, *e-government* adalah pelaksanaan segala program yang berada di lingkup pemerintahan yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan swasta dengan memanfaatkan teknologi informasi khususnya internet guna meningkatkan pelayanan publik.

Manfaat *e-government* menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indarjit (2002:18) adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para Stakeholdernya terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efesiensi di berbagai kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka konsep *Good Corporate Governance* (GCG).
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.

- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Selain itu, adapun beberapa manfaat *electronic government* menurut

Akadun dalam Frasantyo (2012:20) sebagai berikut:

- a. Akan tercipta pemerintahan yang lebih baik, karena proses pelayanan yang lebih kuat, dan pengawasan yang bersifat lekat waktu (*real time*).
- b. Berkurangnya praktek-praktek korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah kepada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada *system computer* hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
- c. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik. Baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*government to citizen*), pemerintah dengan dunia usaha (*government to bussines*), ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government to government*).
- d. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadap pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
- e. Akan terjadi efisiensi dalam skala ruang dan waktu.
- f. Peningkatan manajemen sumber daya organisasi sendiri.

Tipe relasi dalam *e-government* menurut Indrajit (2002:60-65) ada empat jenis yaitu:

a. *Government to Citizen (G2C)*

Tipe G2C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai protfolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki atau mendekatkan hubungan interaksi dengan masyarakat dengan kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Bussines (G2B)*

Pemahaman dari tipe ini adalah didasarkan pada salah satu tugas utama dari sebuah pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar perekonomian suatu Negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dilain pihak, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaan, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industry swasta.

c. *Government to Government (G2G)*

Tipe relasi ini didasarkan pada pemahaman bahwa untuk memenuhi kebutuhan dari suatu lembaga pemerintahan lainnya. Kebutuhan untuk berinteraksi antar suatu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semat, namun lebih jauh lagi memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama antar entiti-entiti Negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya.

d. *Government to Employees*

Tipe relasi ini merupakan aplikasi *e-government* yang diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

2. Domain E-Government

Menurut UNDP governance atau tata pemerintahan memiliki tiga domain, yaitu:

- 1) Negara atau pemerintahan (*state*): Konsepsi pemerintah pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani dalam proses pemerintahan.
- 2) Sektor swasta atau dunia usaha (*private sector*): Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi pasar, seperti industri pengolahan, perdagangan, perbankan, koperasi, termasuk juga kegiatan sektor informal.
- 3) Masyarakat (*society*): Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di tengah atau diantara pemerintah dan perseorangan yang mencakup baik kelompok perseorangan.

E. Pelayanan Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain (Undang-undang no.23 tahun 2006).

Selain itu Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi penduduk juga menjelaskan bahwa pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atau pelaporan

peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat kependudukan. Sedangkan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Berdasarkan pengertian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi kependudukan memiliki ruang lingkup yang memilih tiga komponen, yaitu:

- (1) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk.
- (2) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pencatatan sipil.
- (3) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Dari beberapa instansi yang terkait Kementerian dalam negeri merupakan kepala pelaksana urusan kependudukan. Kebijakan kementerian inilah yang merefleksikan kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2. Tujuan Administrasi Kependudukan

Adapun tujuan utama dari penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah untuk mewujudkan tiga tertib administrasi kependudukan (Babel.prov:2013) yang terdiri dari:

1. Tertib Database kependudukan yang meliputi:

- a. Terbangunnya database kependudukan yang diarahkan pada terbangunnya data base kependudukan yang akurat, baik di tingkat Kabupaten dan Kota, maupun di tingkat Provinsi dan Pusat.
- b. Database kependudukan Kabupaten/Kota tersambung atau *online*, dengan Provinsi dan Pusat, dengan menggunakan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan atau SIAK.
- c. Database kependudukan Kementerian Dalam Negeri dan Daerah, tersambung atau *online*, dengan Instansi Pengguna.

Dengan terwujudnya tertib database kependudukan ini maka akan tersedia database yang valid dan akuntabel sehingga dapat dimanfaatkan sebagai data statistik yang akurat.

2. Tertib Penerbitan NIK yang meliputi:

- a. NIK diterbitkan setelah penduduk mengisi biodata penduduk per keluarga (F-1.01) dengan menggunakan SIAK.
- b. Tidak adanya NIK ganda.
- c. Pemberian NIK kepada semua penduduk harus selesai akhir tahun 2011.

Dengan tertib NIK ini, diharapkan setiap penduduk wajib mempunyai satu NIK, yang merupakan nomor identitas diri penduduk bersifat unik dan tunggal, berlaku seumur hidup serta sangat diperlukan untuk instrument multifungsi dalam pelayanan publik.

3. Tertib Dokumen Kependudukan (KK, KTP, Akta Pencatatan Sipil dan lain-lainnya), yang meliputi:

- a. Prosesnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Tidak adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu.

Intinya, tertib dokumen kependudukan diarahkan pada proses penerbitan dokumen kependudukan, yang harus senantiasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga terjadi kepastian status hukum penduduk dan dokumen kependudukan tersebut tidak bisa digandakan atau dipalsukan.

Untuk mencapai tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, maka dilaksanakan 3 (tiga) Program Strategis Nasional yang berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/2715/SJ tanggal 5 Juli 2010 perihal Pemutakhiran Data Kependudukan, Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP, yang tahap pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Pemutakhiran Data Kependudukan

Dilaksanakan di semua Kabupaten/Kota dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bagi 329 Kabupaten/Kota yang diprogramkan untuk Penerbitan NIK tahun 2010, pemutakhiran data kependudukannya harus selesai pada bulan November 2010, dengan pertimbangan pada bulan Desember 2010 akan dilakukan penerbitan dan distribusi NIK kepada penduduk per keluarga.
- b. Bagi 168 Kabupaten/Kota, pemutakhiran data kependudukannya harus selesai pada bulan Desember 2010, dengan pertimbangan penerbitan NIK-nya akan dilaksanakan pada awal tahun 2011.

2. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Dilaksanakan secara bertahap sejak tahun 2010 sampai dengan 2011:

- a. Pada tahun 2010 dilaksanakan di 329 Kabupaten/Kota dan wajib selesai pada bulan Desember 2010 sesuai dengan amanat Instruksi

Presiden Nomor 1 Tahun 2010 tentang Percepatan Pelaksanaan Prioritas Pembangunan Nasional Tahun 2010.

- b. Pada tahun 2011 penerbitan NIK dilaksanakan di 168 Kabupaten/Kota dan selesai pada bulan Juni 2011, dengan pertimbangan agar 168 Kabupaten/Kota tersebut dapat mempersiapkan pada tahun 2012 bersamaan dengan 132 Kabupaten/Kota yang NIKnya sudah diterbitkan pada tahun 2010.

3. Penerapan e-KTP

Dilaksanakan secara bertahap pada tahun 2011 sampai dengan 2012:

- a. Pada tahun 2011 dilaksanakan di 197 Kabupaten/Kota dan wajib selesai pada bulan Desember 2011.
- b. Pada tahun 2012, penerapan e-KTP dilaksanakan di 300 Kabupaten/Kota dan wajib selesai pada bulan Desember 2012 (Babel.prov:2013)

Melihat kebijakan pemerintah dengan dukungan DPR yang telah memprogramkan 3 (tiga) Program Strategis Nasional di atas menunjukkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat berarti dalam rangka membangun tertib administrasi kependudukan. Ini juga menunjukkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan telah diakomodir dan secara pasti akan dilaksanakan lebih komprehensif dengan mengakomodasikan fungsi-fungsi kepentingan hukum, statistik, dan

kerja sama kelembagaan untuk pelayanan publik dalam upaya membangun tertib administrasi kependudukan.

3. Kebijakan Administrasi Kependudukan

Sejak tahun 2006, pemerintah telah menetapkan kebijakan administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang berlaku sejak 29 Desember 2006 dan bertepatan dengan tujuh tahun reformasi penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang ini kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, tertanggal 28 Juni 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan yang terbaru adalah Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kebijakan Administrasi Kependudukan.

Penduduk secara individu maupun secara kelompok selalu dikuasai oleh hukum. Hukum menguasai penduduk dalam proses reproduksi, proses demografi dan proses sosialisasi dalam rangka kelestarian hidup bermasyarakat. Dalam hal ini hukum dapat berfungsi sebagai pemberi pola bermasyarakat serta sebagai sarana penata masyarakat . Kebijakan ini merupakan kebijakan kependudukan yang bersifat nasional terpadu yang melibatkan seluruh komponen yang terkait. Pengertian administrasi kependudukan yang biasa disebut dengan singkatan Adminduk dapat ditelusuri dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pemerintah Melalui Undang-Undang 23 Tahun 2006 adalah dalam rangka menjalankan fungsi sebagai pembuat kebijakan yang bertujuan menciptakan ketertiban dan terciptanya suatu keadaan yang kondusif sehingga dapat menghasilkan suatu data kependudukan yang akurat dan baik dimana pada akhirnya hasil proses pelaksanaan kebijakan ini dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak dalam rangka pembangunan bangsa ini .

4. Program E-lampid

E-Lampid merupakan kependekan dari Kelahiran, Kematian, Pindah, Datang adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya (Dispendukcapil.Surabaya,2014). Dispendukcapil juga berpendapat Adanya e-Lampid ini warga kota Surabaya akan dengan mudah dalam pengurusan surat kependudukan, dimana didalam pengurusannya tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melainkan mengurus secara online dan pemverifikasian

hanya dilakukan di kelurahan tempat tinggal. Saat ini E-Lampid Hanya melayani pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian untuk pengembangan ke depan E- Lampid akan melayani administrasi datang dan pindah. (Dispendukcapil.Surabaya 2014)

4.1 Akta Kelahiran

Akta kelahiran merupakan akta atau data otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang identitas diri seorang anak yang meliputi tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak, dan nama orang tua anak (silsilah keturunan) secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraan anak (Sembiring, 2011;19).

Manfaat dari kepemilikan akta kelahiran menurut Septiana dalam rahmawati (2013:6) adalah bukti bahwa Negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warga negaranya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi illegal dan eksploitasi seksual anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan,

pendidikan, pemukiman dan hak-hak lainnya sebagai warga negara. Selain itu menurut Septiana dalam Rahmawati (2014:7) juga dijelaskan fungsi akta kelahiran untuk Negara yaitu mengetahui data anak secara akurat diseluruh Indonesia untuk kepentingan perencanaan dan guna menyusun data statistik Negara yang dapat menggambarkan demografi, kecenderungan dan karaktersistik penduduk serta arah perubahan sosial yang terjadi.

Langkah-langkah pembuatan akta kelahiran melalui program e-lampid:

1. Pemohon masuk ke portal <http://dispendukcapil.surabaya.go.id>.
2. Tinjau konten "Website Terkait" lalu klik item "Pendaftaran Online Akta Catatan Sipil" di bawahnya.
3. Selanjutnya tinggal pilih, item kelahiran bergambar bayi atau akta kematian berlogo bendera putih.
4. Pemohon lalu mengisi formulir pendaftaran dengan memasukkan NIK. Bila NIK pemohon belum terdaftar, sistem informasi akan menginformasi penolakan.
5. Bila sudah terdaftar, pemohon selanjutnya mengunggah persyaratan penerbitan kutipan akta kelahiran.
6. Bila telah diunggah, pemohon mencetak tanda bukti permohonan penerbitan kutipan akta kelahiran via elektronik lalu menyerahkannya ke petugas registrasi di kelurahan.

7. Petugas registrasi lalu mem-verifikasi data yang diunggah dengan dokumen fisik. Bila persyaratan tak lengkap, petugas menginformasikan ke pemohon untuk melengkapinya. Bila lengkap, petugas menyampaikan laporan ke lurah guna memperoleh pengantar melalui sistem informasi.
8. Berdasarkan pengantar itu, petugas pada instansi pelaksana akan mem-verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen persyaratan melalui sistem informasi. Bila belum lengkap dan belum benar, petugas menginformasikan ke pemohon untuk memperbaiki/melengkapi persyaratan. Bila telah lengkap dan benar, petugas pada instansi pelaksana melaporkan ke pejabat pencatatan sipil. Pejabat lalu melakukan proses pencatatan dalam register akta dan menerbitkan kutipan akta kelahiran yang kemudian disampaikan pada pemohon melalui kelurahan. (Lampid.Surabaya, 2014)

4.2 Akta Kematian

Akta kematian adalah sebagai pembuktian kematian seseorang. Jangka waktu pendaftaran paling lambat adalah 60 (enampuluh) hari kerja sejak meninggal dunia, kecuali bagi Warga Negara Asing, jangka waktu paling lambat ialah 10 (sepuluh) hari kerja setelah hari kematian (Tripod;2008)

Kegunaan dari Akta ini ialah :

- Untuk persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi isteri atau suami maupun anak.
- Bagi janda atau duda (terutama bagi Pegawai Negeri) diperlukan sebagai syarat dalam menikah lagi.
- Diperlukan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya
- Untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, Taspen, Asuransi dan lain sebagainya (Tripod,2008)

Langkah-langkah pembuatan akta kematian melalui program e-lampid:

1. Ketua RT melaporkan kematian warga nya ke instansi pelaksana setelah memperoleh keterangan yang cukup dari anggota keluarga selaku pemohon.
2. Keterangan anggota keluarga dilakukan dengan cara mengisi formulir pendaftaran pelayanan kutipan akta kematian secara online melalui <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> dengan memasukkan NIK salah satu anggota keluarga penduduk Surabaya.
3. Pemohon selanjutnya mengunggah persyaratan penerbitan kutipan akta kematian.

4. Bila telah diunggah, pemohon mencetak tanda bukti permohonan penerbitan kutipan akta kematian via elektronik lalu menyerahkannya ke petugas registrasi di kelurahan.
5. Petugas registrasi lalu mem-verifikasi data yang diunggah dengan dokumen fisik. Bila persyaratan tak lengkap, petugas menginformasikan ke pemohon untuk melengkapinya. Bila lengkap, petugas menyampaikan laporan ke lurah guna memperoleh pengantar melalui sistem informasi.
6. Berdasarkan pengantar itu, petugas pada instansi pelaksana akan mem-verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen persyaratan melalui sistem informasi. Bila belum lengkap dan belum benar, petugas menginformasikan ke pemohon untuk memperbaiki/melengkapi persyaratan. Bila telah lengkap dan benar, petugas pada instansi pelaksana melaporkan ke pejabat pencatatan sipil. Pejabat lalu melakukan proses pencatatan dalam register akta dan menerbitkan kutipan akta kelahiran yang kemudian disampaikan pada pemohon melalui kelurahan (Lampid.Surabaya,2014).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Nazir (2005) dalam Sipahelut (2010:19) adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Fenomena yang diselidiki dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial.

Fakta-fakta yang ada di lapangan dideskripsikan secara aktual mengenai keterkaitan pada hubungan situasi sosial. Situasi sosial meliputi: 1) Aspek tempat 2) Aspek pelaku dan 3) Aspek aktivitas. Ketiga aspek tersebut saling berinteraksi sehingga fakta yang didapat apa adanya (Gunawan, 2013:81).

Penelitian ini menggunakan keterkaitan aspek tempat, aspek pelaku, dan aspek aktivitas pada situasi sosial untuk mendeskripsikan fakta di lapangan. Fakta di lapangan dalam penelitian ini adalah Kondisi program e-lampid (lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya dalam pelayanannya kepada masyarakat. yang dilihat dari keterkaitan ketiga aspek tersebut. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi sasaran penelitian.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi kependudukan melalui program E-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang).
 - a. Proses Pembuatan Akta Kelahiran/Kematian Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang)
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Kemudahan Akses Pelayanan
 - d. Pertanggungjawaban Petugas
2. Keefektifan Pelayanan melalui program E-lampid tersebut dalam pengurusan administrasi kependudukan menggunakan indikator efektivitas pelayanan menurut Mahmudi yaitu:
 - a. Kesederhanaan Pelayanan
 - b. Keterbukaan dalam Pelayanan
 - c. Ekonomis dalam Pelayanan
 - d. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
 - e. Kepastian Waktu dalam Pelayanan
3. Faktor Pendorong dan Penghambat Pelayanan melalui program E-lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang)
 - a. Faktor Pendorong
 - 1) Kerjasama antar SKPD
 - 2) Koneksi Internet

b. Faktor Penghambat

- 1) Sumber Daya Manusia
- 2) Masyarakat yang Gaptেক

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penggalian data atau informasi. Sesuai dengan judul penelitian ini maka dalam pengambilan informasi dan data dilakukan di Kota Surabaya. Sedangkan situs adalah tempat atau area yang berada pada lokasi penelitian. Maka situs penelitian yang dipilih peneliti untuk mendapatkan data dan informasi sesuai dengan judul penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya karena e-lampid adalah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yang bekerjasama dengan Diskominfo Kota Surabaya. E-lampid juga bagian dari pencatatan peristiwa kependudukan.

D. Sumber Data

Sumber data sangat diperlukan penulis dalam penelitiannya, karena sumber data ini digunakan penulis untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Data-data yang diperoleh dapat mempermudah peneliti dalam mengolah dan memperoleh data yang ada. Sumber data ini terdiri dari dua yaitu:

- a. Data Primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang

dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Sumber data yang diperoleh melalui data primer adalah dari:

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
2. Pegawai Kelurahan Keputih Sukolilo, Surabaya
3. Masyarakat Pengurus Akta

b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, SMS, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010:22).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik memperoleh data bisa dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi yang penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu, pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan yang diberikan. (Moleong 2008;186)

Diperlukan wawancara secara terstruktur terhadap informan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin.

Wawancara terstruktur dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu dan memberikan pertanyaan yang sama kepada setiap informan. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mengetahui dan menguasai informasi tentang bagaimana pelayanan melalui program e-lampid (elektronik lahir mati pindah datang) di kota Surabaya dan juga apa saja faktor pendorong dan penghambat dari program tersebut.

Untuk mendapatkan data yang akurat, diperlukan metode *snowball sampling*. Metode ini adalah metode yang digunakan ketika data yang didapat dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya dan Kelurahan Keputih kota Surabaya saja belum cukup dan kurang akurat, maka peneliti akan mencari informan lainnya, masyarakat yang menggunakan program tersebut. Dalam hal ini peneliti mewawancarai pihak yang terkait atau informan yang terkait yaitu;

1. Bapak Agus selaku Kasie Data dan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
2. Bapak Anang selaku Kepala Tata Pemerintahan Kelurahan Keputih, Sukolilo
3. Ibu Asri dan Ibu Iit selaku Staff Kelurahan Keputih, Sukolilo
4. Bapak Sony dan Bapak John selaku pengurus Akta melalui Program E-lampid

2. Observasi

Peristiwa atau fenomena di lapangan penelitian merupakan sumber data yang diperoleh melalui teknik observasi. Observasi dilakukan dengan pengamatan terhadap objek yang diamati. Pengamatan pada penelitian ini dilakukan di situs-situs penelitian dengan mencatat dan memfoto beberapa peristiwa. Selama melakukan pengamatan, peneliti mempertimbangkan aspek sosial dalam peristiwa atau fenomena tersebut dengan tidak mencatat secara langsung peristiwa atau temuan penelitian, karena jika mencatat langsung akan dapat membuat risau orang-orang yang ada di lapangan penelitian, dimana ada salah satu petugas dari instansi pemerintahan yang meminta izin untuk melihat catatan penelitian peneliti.

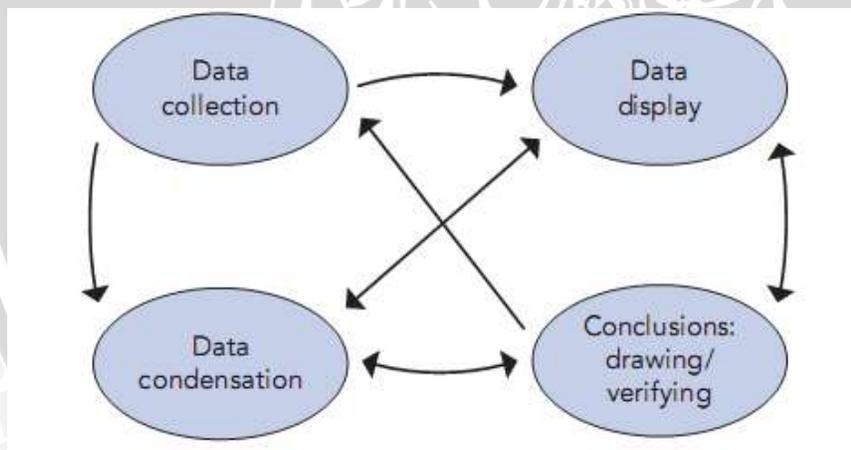
Pada penelitian ini, pengamatan dilakukan dengan metode observasi terstruktur. Menurut Suman (2012:52), observasi terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan di lapangan penelitian dengan menyiapkan pedoman pengamatan.

3. Dokumentasi

Dokumen-dokumen adalah sumber data dari teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi adalah penyampaian dokumen untuk mempertahankan keaslian dokumen itu sendiri, yang biasanya berupa data yang sudah tersedia di lapangan. Dalam penelitian ini, dokumen tersebut sudah disediakan oleh pihak instansi, seperti Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya dan Kelurahan Keputih Kota Surabaya.

F. Teknik Analisis Data

Bogdan dan Biklen (2007) dalam Gunawan (2013:210) menyatakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. Sesuai dengan penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2013:14). Miles, Huberman, dan Saldana (2013:14) menjelaskan ketiga alur kegiatan analisa data sebagaimana berikut:



Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisa Data: Model Interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana (2013)

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2013:14)

1. Pengumpulan data/*data collection*

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara dari beberapa informan akan dikumpulkan dan disusun. Data hasil observasi berupa catatan dan foto-foto hasil pengamatan mengenai situasi dan kondisi pelayanan melalui program e-lampid di Kota Surabaya.

2. Kondensasi data/*data condensation*

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data dilakukan dengan cara, data yang diperoleh di lokasi penelitian baik data yang belum terkumpul maupun data yang sudah terkumpul dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya sesuai dengan fokus yang ada pada penelitian ini.

3. Penyajian data/*data display*

Penyajian data adalah memaparkan informasi yang sudah tersusun setelah mereduksi data. Data yang dipaparkan dalam bentuk uraian yang didukung oleh kutipan wawancara, gambar, tabel atau grafik yang menjelaskan ketiga fokus penelitian. Dukungan informasi tersebut dapat memberikan pemahaman mengenai efektivitas pelayanan melalui program e-lampid dan faktor pendorong dan faktor penghambatnya.

4. Kesimpulan/*conclusions* : *drawing/ verifying*

Setelah data yang dihasilkan dari uraian pemaparan data disajikan, maka selanjutnya dapat ditarik verifikasi dan kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat menjawab permasalahan yang dirumuskan dari awal penelitian, dimana rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1) Bagaimanakah pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya? 2) Bagaimanakah efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya? 3) Faktor-faktor apa saja penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid (Elektronik lahir mati pindah datang) di Kota Surabaya? Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan yang kredibel adalah kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Surabaya

a. Letak Kota Surabaya secara Geografis

Surabaya terletak di Provinsi Jawa Timur. Secara geografis, terletak di $9^{\circ}7'7''$ Lintang Selatan dan $112^{\circ}12'36''$ Bujur Timur. Kota Surabaya berbatasan dengan Selat Madura yang berada di utara dan timur, Kabupaten Sidoarjo di selatan, dan Kabupaten Gresik di sebelah barat. Surabaya daerah terutama yang memiliki dataran rendah, dengan ketinggian antara 3 sampai 6 ms di atas permukaan laut kecuali di selatan, terdapat 2 bukit landai ketinggian antara 25 - 50 ms di atas permukaan laut. Di Surabaya, ada muara sungai Kali Mas, salah satu dari dua percabangan Kali Brantas. Secara administratif, Surabaya dibagi menjadi 163 kelurahan dan 31 kecamatan dengan jumlah penduduk mencapai 2,9 juta orang hingga 5,6 juta orang pada siang hari karena banyak orang yang datang dari kota-kota tetangga yang bekerja di Kota Surabaya. Di bawah ini adalah peta Kota Surabaya.



Gambar.4.1 Peta Kota Surabaya

b. Kehidupan Sosial Budaya

Simbol dari pertempuran antara Sura / hiu, dan Buaya / boyo yang kemudian menjadi simbol Surabaya menghadirkan semangat heroik dan keberanian karakter dari rakyatnya. Awalnya, karakter orang Surabaya yang egaliter dan terbuka. Campuran budaya ditandai dengan berbagai macam etnis yang tinggal di daerah tersebut, mereka itu orang Madura di wilayah utara, sementara sekitar makam Sunan Ampel yang terkenal, kita dapat menemukan bangsa Arab dan Cina.

Pemanggilan Arek Suroboyo (Surabaya Resident) berasal dari kampung awalnya disebut Arek Kampong. Bahwa panggilan segera menjadi terkenal dan memiliki prestise tinggi untuk mendengarnya, untuk itu mencerminkan kebersamaan dengan solidaritas yang tinggi, keberanian, demokrasi, ketekunan, dan selalu terbuka. Dengan demikian, siapa pun yang tinggal di kota Surabaya disebut Arek Suroboyo.

c. Penggunaan Teknologi Informasi di Kota Surabaya.

Surabaya adalah Kota kedua dengan penduduk terbesar yang ada di Indonesia. Sebagai Kota yang sangat besar, tentunya banyak budaya, etnis, agama yang tersebar di Kota Surabaya. Dengan demikian Kota Surabaya harus memberikan pelayanan yang baik kepada penduduk Kota Surabaya. Salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. seperti telah dilangsir dari humas Surabaya yang mengatakan Walikota Surabaya, Tri Rismaharini ketika me-launching Kios Pelayanan Publik mengatakan, inovasi terbaru Pemkot Surabaya ini terdiri dari tiga menu utama dengan peruntukan yang berbeda. Tiga menu tersebut yakni SSW (Surabaya Single Window) khusus untuk perizinan, lalu e-Health untuk layanan kesehatan dan e-Lampid untuk administrasi kependudukan. Lampid merupakan kependekan dari (akta) kelahiran-kematian-pindah-datang.

Selain itu juga Walikota Surabaya mendapatkan penghargaan dari inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang bekerja sama dengan

Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Kota Surabaya. Seperti dilansir dari

Otda kemendagri yang mengatakan:

Walikota Surabaya Tri Rismaharini menerima penghargaan itu di Angsana Laguna Phuket, Thailand, Jumat (25/10). Hanya Surabaya yang meraih penghargaan dalam dua kategori, sedangkan India dan Singapura yang sudah maju hanya mendapatkan satu penghargaan, kata Rismaharini. Dalam ajang ini, Surabaya berhasil mengungguli beberapa negara, seperti Australia, China, dan Hongkong. Ada sekitar 800 kota/negara yang diseleksi untuk menerima penghargaan itu. Dalam kategori Data Center (Pusat Data), Surabaya terpilih karena mampu berinovasi mengembangkan pusat data terpadu yang dapat diakses masyarakat untuk berbagai keperluan. Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mencatat, jumlah keluhan dan permohonan informasi dari masyarakat melalui media center meningkat drastis. Hingga November 2011 hanya ada 698 masukan masyarakat, sedangkan pada 2012 bertambah menjadi 2.717 masukan, dan pada Januari-September 2013 tercatat ada 2.500 masukan. Adapun penghargaan untuk kategori Digital Inclusion membuktikan Kota Surabaya mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk mendorong masyarakat lebih melek teknologi. Penghargaan dalam kategori itu diperoleh melalui program Broadband Learning Center (BLC/fasilitas pembelajaran teknologi informasi).

Dari Penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa Kota Surabaya adalah salah satu Kota melek teknologi.

d. Ekonomi Kota Surabaya

Sejak awal abad 20, Surabaya telah dikenal sebagai pelabuhan tersibuk dan kota terbesar di wilayah koloni Hindia Timur Belanda. Surabaya telah tumbuh menjadi salah satu kota pelabuhan perdagangan penting di Asia, sama dengan Calcutta, Rangoon, Singapura, Bangkok, Hongkong, dan Shanghai.

Produksi kelimpahan gula dan tembakau dari Lembah Brantas yang membentang dari *Jombang, Kediri, dan Madiun* telah menyebabkan lahirnya

institusi ekonomi modern, seperti bank, asuransi, dan ekspor-impor perusahaan. Kegiatan dan potensi ekonomi yang tinggi di kota membuat pendatang baru lebih tertarik untuk memulai usaha atau bekerja, dan kemudian menetap di Kota Surabaya.

Sampai saat ini, pertumbuhan ekonomi Surabaya selalu di atas keseluruhan Provinsi Jawa Timur dan pertumbuhan ekonomi bahkan sekala nasional. Sektor riil berhasil mendorong pertumbuhan ekonomi Surabaya dari tahun 2009 untuk menghadapi krisis ekonomi global. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian tahun 2008, ketika ekonomi kota tumbuh di atas 6%, belum lagi posisinya sebagai etalase komersial di Indonesia Timur. Pada tahun 2009, kota surabaya mendapat penghargaan sebagai kota terbaik efektivitas biaya antara 133 kota di masa depan Asia oleh Majalah Financial Times.

c. **Lingkungan Hijau dan Bersih di Surabaya**

Sebagai sebuah Kota metropolis yang menghadapi tantangan dalam masalah lingkungan hidup, Surabaya telah berkomitmen untuk melestarikan lingkungan dan membuatnya menjadi kota hijau. Berbagai proyek terkemuka telah dilakukan, seperti Lomba Green and Clean di antara kampung-kampungnya, Hari bebas mobil atau car free day di jalan-jalan beberapa berbasis masyarakat Pengelolaan Sampah, Konservasi Hutan Bakau, dll Program-program tersebut telah didorong Surabaya ke posisi terdepan dalam Pelestarian Lingkungan terbukti oleh penghargaan nasional dan internasional yang diberikan ke kota surabaya, Penghargaan itu adalah: Adipura (penghargaan

tertinggi Nasional sebagai kota terbersih), Adiwiyata (penghargaan tertinggi nasional untuk sekolah ramah lingkungan), Kalpataru (penghargaan nasional untuk orang yang berhasil dalam melestarikan lingkungan hidup) untuk bertahun-tahun secara bersamaan, Energi Globe Award 2005, Green Apple Award 2007, ASEAN Environment Sustainable City, Indonesia Hijau Region Award 2011, Penghargaan Kota Cerdas 2011, dll.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

a. Visi dan Misi

1. MATERI RENJA 2013

VISI: “Pelayanan Prima Tertib Administrasi Kependudukan 2011 – 2015”

MISI:

1. Meningkatkan Pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Meningkatkan Pelayanan Informasi Kependudukan.
3. Mengkoordinasi Pengendalian Mobilitas Penduduk.

KEGIATAN:

1. Meningkatnya Pelayanan Publik dalam bidang Kependudukan.
2. Meningkatnya Pelayanan Publik dalam bidang Pencatatan Sipil.
3. Meningkatnya Layanan Informasi Kependudukan.
4. Tersedianya Laporan perkembangan dan pengendalian kependudukan.
5. Kelancaran Pelaksanaan tertib administrasi perkaantoran.
6. Terpenuhinya kebutuhan pemeliharaan sarana dan prasarana perkantoran.

7. Tersedianya data Kependudukan Kota Surabaya.

2. MATERI RENSTRA 2011 – 2015

VISI: Pelayanan Prima Tertib Administrasi Kependudukan 2011 – 2015.

MISI:

- a. Meningkatkan Pelayanan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Meningkatkan Pelayanan Informasi Kependudukan.
- c. Mengkoordinasikan Pengendalian Mobilitas Penduduk.

3. TUJUAN:

- a. Meningkatkan Pelayanan Administrasi dan Informasi Kependudukan.
- b. Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan.
- c. Mengkoordinasikan Pengendalian Mobilitas Penduduk.

4. STRATEGI:

- a. Sumber Daya Manusia yang professional.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana sesuai kebutuhan.
- c. Tersedianya data dan informasi kependudukan.

5. KEBIJAKAN:

- a. Peningkatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan.
- b. Peningkatan pelayanan informasi kependudukan.
- c. Peningkatan koordinasi pengendalian mobilitas penduduk

b. Tugas Pokok dan Fungsi**Pasal 101**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Pasal 102

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi:

1. perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
2. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
3. pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101;
4. pengelolaan ketatausahaan Dinas; dan
5. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya

c. Sekretariat**Pasal 103**

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di bidang kesekretariatan.

Pasal 104

Rincian tugas sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 103, sebagai berikut:

- a. Pemrosesan administrasi perizinan/rekomendasi;
- b. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program, anggaran dan laporan dinas;
- c. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
- d. Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- e. Pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi, rumah tangga dinas, kearsipan dan perpustakaan;
- f. Pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan/peralatan kantor;
- g. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan;
- h. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan skala kota, meliputi:
 - Pendaftaran perubahan alamat;
 - Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
 - Pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara;
 - Pendaftaran pindah datang antar negara;
 - Pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara;
 - Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;

- Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
- Penatausahaan pendaftaran penduduk;
- Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan skala kota, meliputi:
 1. Pencatatan kelahiran;
 2. Pencatatan lahir mati;
 3. Pencatatan perkawinan;
 4. Pencatatan perceraian;
 5. Pencatatan kematian;
 6. Pencatatan, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
 7. Pencatatan perubahan nama;
 8. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
 9. Pencatatan peristiwa penting lainnya;
 10. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
 11. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
 12. Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.

Pasal 105

(1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian;

- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian;
- c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian;
- d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang umum dan kepegawaian;
- e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(2) Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi:

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan;
- c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang keuangan;
- d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang keuangan;
- e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Kelurahan Keputih, Sukolilo

Kelurahan keputih adalah salah satu nama kelurahan yang berada di Kota Surabaya dan berada di wilayah kecamatan Sukolilo.

a. Visi dan Misi

Visi:

Manunggal dan Unggul

Misi:

1. Meningkatkan kualitas aparatur pemerintah kecamatan dan kelurahan
2. Memaksimalkan tugas pokok dan fungsi
3. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat
4. Meningkatkan peran serta partisipasi masyarakat
5. Meningkatkan kesejahteraan sosial dan peran serta wanita dalam pembangunan.
6. Meningkatkan kepatuhan dan ketaatan masyarakat pada peraturan yang berlaku.

Kode Etik Pelayanan

Responsif, jujur, tanggung jawab, disiplin, santun, ramah, senyum.

b. Administrasi Umum

Luas, Batas dan Kondisi Geografis Wilayah

1. Alamat : Jalan Keputih tegal no.25

Telp: 031-5931253

2. Luas Wilayah : 1446,3 Ha

3. Batas Wilayah

- a. Batas Wilayah sebelah utara : Kelurahan Kejawan Putih Tambak Kec.Mulyorejo
- b. Batas Wilayah sebelah timur : Laut / Selat Madura
- c. Batas Wilayah sebelah selatan : Kelurahan Medokan Semampir & Semolowaru
- d. Batas Wilayah sebelah barat : Kelurahan Klampis Ngasem

4. Kondisi Geografis

- a. Ketinggian tanah dari permukaan laut : 0-3 meter
- b. Banyaknya curah hujan : 25 mm/tahun
- c. Topografi : Rendah
- d. Suhu udara rata-rata : 28-38 °C

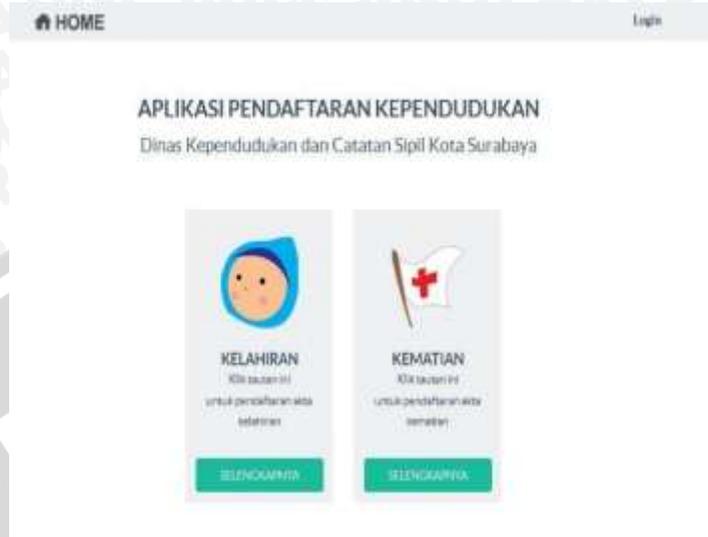
4. Program E-lampid (Elektronik Lahir,Mati,Pindah,Datang)

Pada saat ini, e-lampid (elektronik lahir mati pindah datang) masih melayani dua jenis pelayanan yaitu pelayanan akta kelahiran dan akta kematian. Dimana untuk pelayanan pindah datang masih melakukan integrasi dengan data di kementerian.

4.1 Petunjuk Penggunaan E-lampid (Elektronik lahir, mati, pindah, datang)

A. Halaman Awal

Masukkan alamat sapawarga.surabaya.go.id/lampidv4 pada browser Anda, maka akan muncul tampilan awal seperti dibawah ini:



Gambar 4.2 Halaman awal pendaftaran

Ada dua pilihan utama di halaman awal, yaitu Kelahiran dan Kematian dimana masing-masing akan memiliki alur dan pilihan sendiri-sendiri seperti Registrasi Baru, Upload Persyaratan, Monitoring Berkas, dan juga melihat apa saja yang dibutuhkan pada pilihan Kelengkapan Dokumen. Untuk registrasi baru pendaftaran kelahiran dapat dilihat seperti dibawah ini.

a. KELAHIRAN

Registrasi Baru

Pada menu ini, masyarakat bisa mendaftarkan bayi mereka yang baru lahir.

Akan muncul tampilan seperti dibawah ini:



Gambar 4.3 Halaman Awal Akta Kelahiran

Akan terdapat 6 (enam) langkah untuk pendaftaran baru pada menu ini, yaitu: Data Keluarga, Data Ibu, Data Bayi, Data Ayah, Data Pelapor, Data Saksi 1, dan Data Saksi 2. Masukkan data yang diperlukan dalam kolom yang sudah disediakan, dan kolom yang memiliki tanda bintang (*) berarti wajib untuk diisi. Perlu diketahui juga bahwa untuk pengisian Data Pelapor, Data Saksi 1, dan Data Saksi 2 harus warga Surabaya (tidak boleh warga kota lain).

Masukkan satu persatu data yang disyaratkan, klik tombol “Simpan” untuk melanjutkan ke langkah selanjutnya dan mengisi nomor telepon dan alamat (untuk pengantaran Akta Kelahiran/Akta Kematian yang sudah jadi) di langkah akhir.

Jika sudah memasukkan semua data, klik tombol “Simpan dan Lanjutkan” yang ada di bagian bawah. Setelah mendaftar, pemohon akan mendapat SMS yang berisi nomor registrasi dan mencetak bukti pendaftaran sebagai bukti pada saat pengambilan akte.



Gambar 4.4 Bukti Pendaftaran Akte

Upload Kelengkapan

Pada pilihan ini, warga dapat mengunggah (upload) hasil scan dari persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Masukkan Nomor Pendaftaran dan Tanggal Daftar, lalu klik tombol “CARI DATA”.

| No | Nama Berkas | Status | Preview | Daur File | Scan File |
|----|------------------------------|--------|---------|-----------|-----------|
| 1 | Surat Keterangan Kelahiran | | | Scan | View |
| 2 | Recopy RI | | | Scan | View |
| 3 | Recopy foto R/rah | | | Scan | View |
| 4 | Recopy Ktp Sakti 1 | | | Scan | View |
| 5 | Recopy Ktp Sakti 2 | | | Scan | View |
| 6 | Recopy foto JAH RI | | | Scan | View |
| 7 | Surat Pernyataan Pendaftaran | | | Scan | View |
| 8 | Berkas Akar Polio | | | Scan | View |

Gambar 4.5 Kelengkapan yang dibutuhkan

Monitoring

Pada pilihan ini, warga dapat mengetahui status pendaftaran kelahiran yang telah dimasukkan sebelumnya.

Gambar 4.5 Form Monitoring

Masukkan data yang diperlukan untuk melihat status pendaftaran, yaitu Nomor Registrasi, dan juga Waktu Pendaftaran. Lalu kemudian klik tombol “CARI

DATA”, dan akan muncul tampilan yang menunjukkan sampai dimanakah berkas permohonan saat ini.

| No | Langkah | Tanggal Masuk | Tanggal Selesai | Status | Penolakan |
|----|-----------------------|------------------|-----------------|------------------------------------|--|
| 1 | Pendaftaran | 17-November-2014 | | ● | Lihat |
| 2 | Persetujuan RT | | | ● | Lihat |
| 3 | Persetujuan RW | | | ● | Lihat |
| 4 | Persetujuan Kelurahan | | | ● | Lihat |
| 5 | Ditpenduk | | | ● | Lihat |

Gambar 4.6 Status Berkas Permohonan

Persyaratan

Pada pilihan ini, warga dapat melihat apa saja yang diperlukan untuk melengkapi pendaftaran kelahiran, alur pengurusan, biaya denda, dan juga dasar hukum.

Kelengkapan Dokumen untuk mengurus Pendaftaran Akta Kelahiran Online

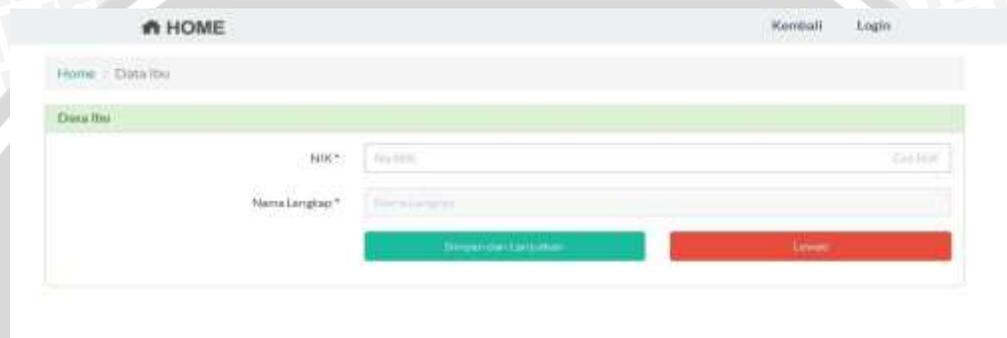
- Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/stafan/pesaling kelahiran
- Fotocopy KK dan KTP orang tua/istri
- Fotocopy Akta Perkawinan/Akta Nikah orang tua yang ditanggal
- Fotocopy KTP 2 (jika) orang sakit yang mempunyai peristiw
- Fotocopy Akta kelahiran ibu (jika) ada, juga anak lahir di luar rahim
- Surat Pernyataan Belum Pernah Mencatatkan Perkawinan dari ibu bagi anak yang lahir di luar rahim
- Biaya Asuransi Kesehatan bagi anak yang tidak ditetaskan awal syifess
 - Retensi - Rp 11 / (GASIS)
 - Jangka Waktu Kesenjangan Pelaporan - 90 Hari Kerja
 - Denda Administrasi (Apabila Terlambat Melapor) - Rp. 100.000,-

Gambar 4.7 Syarat Pendaftaran Akta Kelahiran

b. KEMATIAN

Secara teknis, cara pendaftaran untuk pilihan Kematian sama dengan Kelahiran. Yang membedakan adalah jika di Kelahiran yang dimasukkan Data

Bayi, akan ada langkah Data Jenazah di pilihan Kematian. Ada perbedaan tampilan juga di pilihan Kematian, yaitu pilihan untuk melewati data Ibu atau Data Ayah, jika ayah dan ibu sudah meninggal lama dan NIK mereka sudah dihapus.

The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there is a navigation bar with a 'HOME' icon and 'Kembali' and 'Login' links. Below this, the page title is 'Home > Data Ibu'. The main content area is titled 'Data Ibu' and contains a form with two input fields: 'NIK*' with the value '912345' and 'Nama Lengkap*' with the value 'Bismillah'. There are two buttons at the bottom: a green one labeled 'Simpan dan Lanjutkan' and a red one labeled 'Lihat'.

Gambar 4.8 Data Ibu yang akan di input

Persyaratan

Pada pilihan ini, warga dapat melihat apa saja yang diperlukan untuk melengkapi pendaftaran kelahiran, alur pengurusan, biaya denda, dan juga dasar hukum. Selanjutnya masukkan data-data yang diperlukan ke kolom-kolom yang sudah disediakan. Secara umum langkah-langkahnya sama dengan ketika mendaftarkan akta kelahiran. Pilihan menunya pun sama seperti kelahiran, seperti monitoring, upload kelengkapan dan persyaratan.

Login

Pilihan “Login” disidebar digunakan untuk persetujuan atau *approval* oleh RT, RW, Kelurahan, dan juga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Untuk masuk/login, klik tombol “Login” di pojok kanan atas halaman awal.



Gambar 4.9 Halaman Awal Login

Lalu akan muncul pilihan login, pilih login sebagai Ketua RT, Ketua RW, atau Kelurahan.



Gambar 4.10 Pilihan Setelah Melakukan Login

Username untuk Ketua RT/RW adalah: <nama kelurahan>_<nomor RW>_<nomor RT>. Misal Ketua RT 4, RW 1, Kelurahan Medokan Ayu.

Username adalah *medokan_ayu_1_4* (untuk Ketua RT), *medokan_ayu_1* (untuk Ketua RW), dan *medokan_ayu* (untuk Kelurahan). Jika nama kelurahan

terdiri dari dua kata atau lebih, maka spasi diganti oleh karakter underscore/garis bawah.

Tampilan login akan seperti berikut:

| No | No Pendaftaran | Tanggal Pendaftaran | Nama Ibu | Nama Bayi | RT | RW | Kelurahan | Desa | Kode | Kantor | Kantor | Unsur |
|----|----------------|---------------------|----------------------|------------|----|----|-----------|------|------|--------|--------|-------|
| 1 | 01312014 | 05/05/14 | TALITHA FARAH ELABAY | Suci Laras | | | | | | | | |
| 2 | 01312014 | 06/05/14 | TALITHA FARAH ELABAY | Suci | | | | | | | | |
| 3 | 01312014 | 05/05/14 | INDORANI | INDI | | | | | | | | |
| 4 | 01312014 | 01/05/14 | INDORANI | Suci | | | | | | | | |
| 5 | 01412014 | 01/05/14 | Suci | Suci | | | | | | | | |
| 6 | 01412014 | 05/05/14 | TALITHA FARAH ELABAY | Suci Sari | | | | | | | | |
| 7 | 01312014 | 06/05/14 | TALITHA FARAH ELABAY | Suci Sari | | | | | | | | |

Gambar 4.11 Data Pemohon yang masuk

Akan muncul data permohonan yang masuk dari warga RT/RW mereka, lengkap dengan nomor pendaftaran, tanggal pendaftaran, nama ibu, dan nama bayinya. Jika tampilan masih berwarna merah, itu berarti pejabat terkait (RT/RW/Kelurahan) belum memberikan approval atau persetujuan untuk permohonan yang diajukan.

Cara approval

Untuk melakukan persetujuan atau approval, dapat mengklik tombol detail, dan nantinya akan muncul tampilan data lengkap dari permohonan yang diajukan. Lengkap dengan pilihan kelengkapan. Jika pemohon belum mengunggah kelengkapan yang disyaratkan, maka pengurus RT/RW/Kelurahan dapat membantu mengunggah.

Namun disediakan pilihan lain jika Ketua RT/RW tidak mendapatkan password verifikasi, yaitu melalui pilihan notifikasi yang terletak di bagian pojok kanan atas.



Gambar 4.14 Notifikasi Password

Masukkan kode unik yang tertera disana kedalam kolom yang muncul ketika tombol “Verifikasi” di-klik, dan permohonan tersebut akan diverifikasi dan berubah warna menjadi hijau.

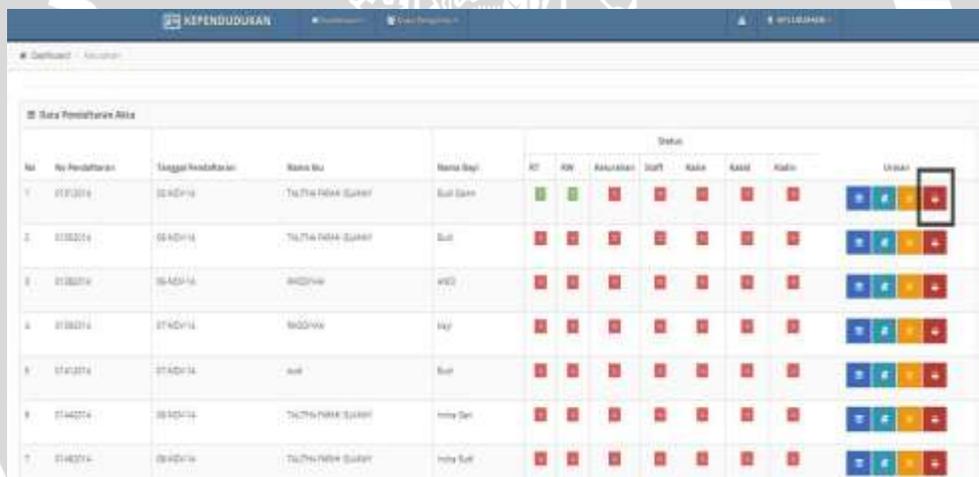


Gambar 4.15 Setelah disetujui RT

Ketua RW akan melakukan hal yang sama dengan Ketua RT. Dan jika Ketua RW sudah melakukan approval/verifikasi, maka selanjutnya permohonan akan masuk ke Kelurahan untuk disetujui.

Cara verifikasi di tingkat kelurahan sama dengan di tingkat Ketua RT dan Ketua RW, dan juga mencocokkan hasil unggahan berkas di aplikasi dengan berkas asli yang dibawa oleh pemohon ke kantor Kelurahan.

Ada satu perbedaan pilihan untuk login Kelurahan yang tidak ada di level RT dan RW, yaitu pilihan cetak form F.2-01 yaitu Surat Keterangan Kelahiran.



Gambar 4.16 Petunjuk Mencetak Form F.2-01

| | | |
|----------------|----------------|-----------------------------------|
| Pemerintah | : KEDUNG BARUK | Kode: F.2-01 |
| Desa/Kelurahan | : RUNGKUT | Ket: Lembar UFTD/Instansi |
| Kecamatan | : SURABAYA | 1 Pelaksana |
| Kabupaten/Kota | : SURABAYA | Lembar 2: Untuk yang bersangkutan |
| Kode Wilayah | : 03 | Lembar 3: Desa/Kelurahan |
| | | Lembar 4: Kecamatan |

SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

| | |
|---------------------------|-------------------------|
| Nama Kepala Keluarga | : ACHWAN DJAFAR |
| Nomor Kartu Keluarga | : 3578030301083643 |
| BAYI / ANAK | |
| 1. Nama | : Budi Gamin |
| 2. Jenis kelamin | : LAKI-LAKI |
| 3. Tempat dilahirkan | : Rumah Sakit/Bersalin |
| 4. Tempat kelahiran | : Surabaya |
| 5. Hari dan Tanggal lahir | : rabu, 06-NOV-14 |
| 6. Pukul | : 11.00 |
| 7. Jenis kelahiran | : Tunggal |
| 8. Kelahiran ke | : 1 |
| 9. Penolong kelahiran | : Dokter |
| 10. Berat bayi | : 5 kg |
| 11. Panjang bayi | : 50 cm |
| IBU | |
| 1. NIK | : 3578034108930001 |
| 2. Nama lengkap | : TALITHA FARAH ISLAMAY |
| 3. Tanggal Lahir / Usia | : 01-AUG-93 / 21 |
| 4. Pekerjaan | : PELAJAR/MAHASISWA |
| 5. Alamat | : KEDUNG BARUK 80 BLK |

Gambar 4.17 Hasil Cetakan Form F.2-01

Form tersebut akan dicetak dan ditandatangani oleh Kepala Kelurahan dan Pemohon dan selanjutnya akan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dilakukan proses selanjutnya.

B. Penyajian Data dan Hasil Penelitian

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang di Kota Surabaya)

a. Proses Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian

1) Akta Kelahiran

Pemohon membuka situs sapawarga.surabaya.go.id/lampidv4 selanjutnya memilih kelahiran untuk mendaftarkan kelahiran dan memasukkan nomor kartu keluarga dan nama kepala keluarga. Setelah itu mengupload kelengkapan

- Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran
- KK dan KTP orang tua bayi
- Akta Perkawinan/Akta Nikah orang tua yang dilegalisir
- KTP 2 (dua) orang saksi yang mengetahui peristiwa
- Akta kelahiran ibu (apabila ada), bagi anak lahir di luar nikah
- Surat Pernyataan Belum Pernah Mencatatkan Perkawinan dari Ibu bagi anak yang lahir di luar nikah
- Berita Acara Kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal-usulnya.

Setelah mengupload kelengkapan, pemohon meminta surat keterangan ke RT. Pada tahap ini pemohon meminta surat pengantar ke kepala RT sebagai persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran yaitu

meminta tanda tangan surat keterangan dengan membawa berkas seperti:

- Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran
- Fotocopy KK dan KTP orang tua bayi
- Fotocopy Akta Perkawinan/Akta Nikah orang tua yang dilegalisir
- Fotocopy KTP 2 (dua) orang saksi yang mengetahui peristiwa
- Fotocopy Akta kelahiran ibu (apabila ada), bagi anak lahir di luar nikah
- Surat Pernyataan Belum Pernah Mencatatkan Perkawinan dari Ibu bagi anak yang lahir di luar nikah
- Berita Acara Kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal-usulnya

Selanjutnya RT melakukan verifikasi apabila sudah disetujui dan apabila berkasnya belum lengkap maka pemohon diminta untuk meminta surat keterangan, yang ditandatangani oleh RT. Lama prosesnya selama 1 hari, setelah di verifikasi dan disetujui maka dilanjutkan ke RW. Kelemahan pada tahap adalah banyaknya persyaratan yang belum lengkap sehingga pemohon harus melengkapi berkasnya.

Setelah meminta pengantar elektronik dari RT maka selanjutnya pemohon meminta surat pengantar elektronik dari RW dengan membawa persyaratan seperti di RT ditambah dengan pengantar

elektronik dari RW, setelah itu RW melakukan verifikasi, apabila sudah disetujui maka pemohon mengupload kelengkapan yang kurang yaitu pengantar RT/RW . Lama prosesnya selama 1 hari. Setelah berkas yang dibutuhkan telah lengkap dan sudah di upload maka pemohon datang ke kelurahan. Kelemahannya adalah persyaratan yang belum lengkap.

Pemohon membawa berkas yang sudah lengkap ke kelurahan berupa hardcopy untuk dicek oleh petugas kelurahan, melakukan verifikasi data apakah berkasnya sudah lengkap atau belum, apabila belum lengkap maka pemohon melengkapi persyaratan dan apabila sudah lengkap maka kelurahan akan mengirim ke Dispendukcapil dan Kelurahan memberikan nomor antrian berupa nomor pendaftaran ke pemohon untuk proses pengambilan akta yang sudah jadi. Lama prosesnya selama 1 hari. Kelemahan pada tahap ini adalah persyaratan pemohon yang belum lengkap, banyaknya pendaftar akta online sehingga kadang-kadang tidak bisa selesai dalam 1 hari.

Hal ini seperti diungkapkan oleh bapak anang selaku kepala tata pemerintahan

“... prosesnya sebenarnya satu hari selesai tetapi karena banyaknya pendaftar akta kelahiran online maka bisa saja prosesnya tidak sesuai dengan teori. Apabila pendaftar membludak maka bisa sampai tiga hari...”(wawancara, 2 Februari 2016, pukul 10.30)

Dispendukcapil melakukan penghitungan denda pemohon apabila memiliki denda. Denda ada ketika pemohon terlambat melaporkan

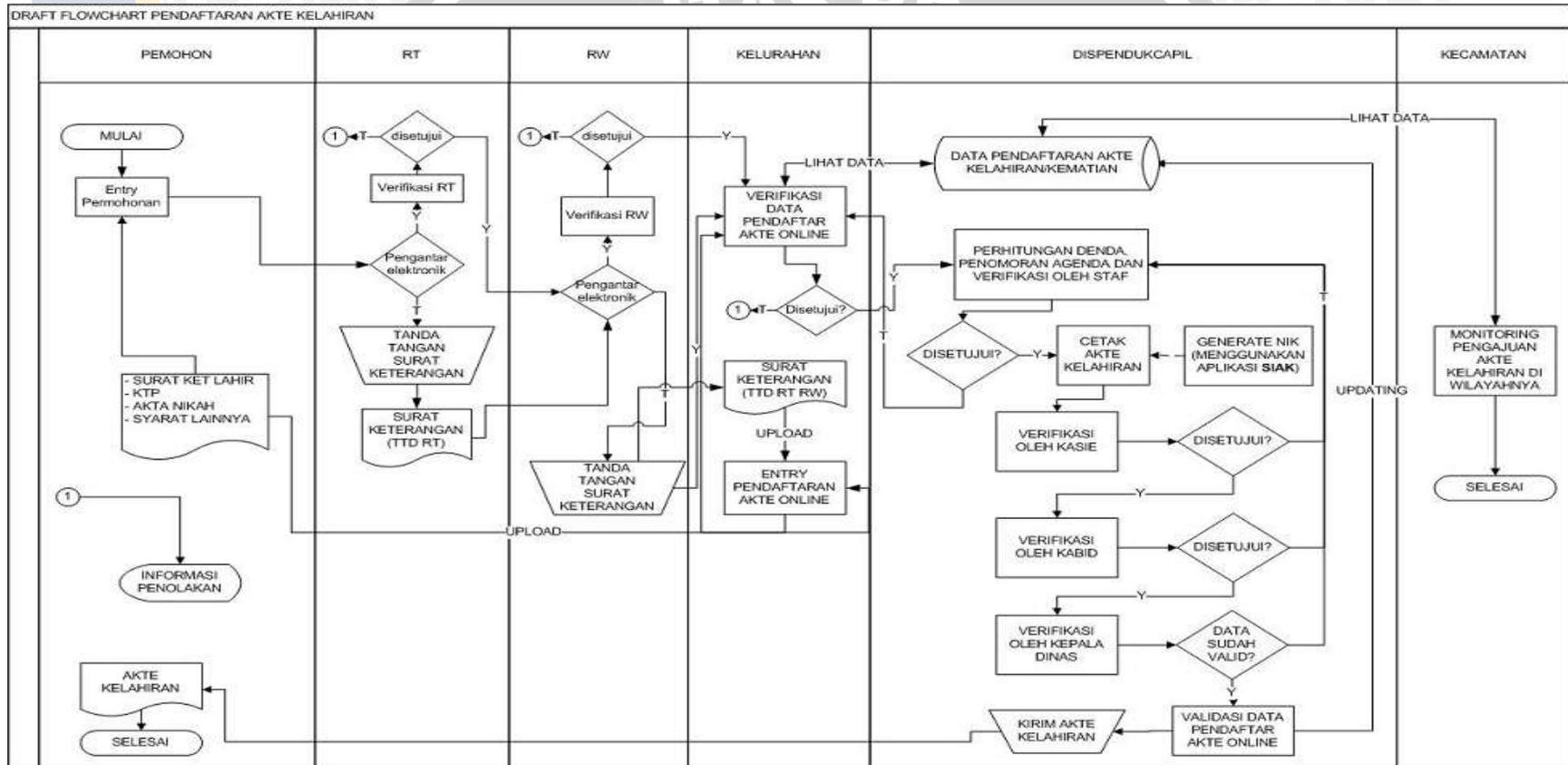
kelahiran selama 30 hari dengan denda seratus ribu rupiah (Rp. 100.000,00), dan dilakukan penomoran agenda dan juga dilakukan verifikasi oleh staff, setelah diverifikasi dan disetujui maka akte akan dicetak dengan menggunakan Aplikasi SIAK. Setelah dicetak maka akan diverifikasi.

Selanjutnya setelah akta dicetak maka kasie, kabid dan kadis melakukan verifikasi apabila disetujui dan data sudah valid maka dilakukan validasi pendaftar akta kelahiran online, dan apabila belum disetujui maka akan kembali ke perhitungan denda dan penomoran dan verifikasi oleh staff. Setelah akta di validasi maka dispendukcapil mengupdate data pendaftaran akte dan kecamatan memonitoring apakah benar ada pengajuan akta di wilayahnya. Selanjutnya dispendukcapil mengirim akta yang sudah jadi ke kelurahan. Untuk di Dispendukcapil lama prosesnya selama tiga hari.

Akte yang sudah jadi dikirim ke kelurahan untuk diberikan kepada pemohon. Setelah sampai di kelurahan maka petugas kelurahan menelepon pemohon untuk mengambil akta yang sudah jadi. Pemohon ke kelurahan untuk mengambil akta yang sudah jadi.

Dibawah ini tabel flowchart alur pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid.

Tabel 2.2 Flow chart pendaftaran akta kelahiran



Sumber :Lampid.surabaya.go.id

1) Akta Kematian.

Secara teknis, cara pendaftaran untuk pilihan Kematian sama dengan Kelahiran. Yang membedakan adalah jika di Kelahiran yang dimasukkan Data Bayi, akan ada langkah Data Jenazah di pilihan Kematian. Prosesnya sebagai berikut:

Pemohon membuka situs sapawarga.surabaya.go.id/lampidv4 selanjutnya memilih kematian untuk mendaftar kematian dan memasukkan nomor kartu keluarga dan nama kepala keluarga. Setelah itu mengupload kelengkapan

- Surat Kematian (Visum) dari Dokter/Paramedis
- Akta Kelahiran yang meninggal (bagi yang memiliki)
- Akta Perkawinan yang meninggal bagi yang kawin
- Akta Kematian Suami/Istri bagi duda atau janda
- KTP Pelapor dan 2 (dua) orang Saksi (yang mengetahui peristiwa)

Setelah mengupload kelengkapan, pemohon meminta surat keterangan ke RT. Pada tahap ini pemohon meminta surat pengantar ke kepala RT sebagai persyaratan dalam pembuatan akta kematian yaitu meminta tanda tangan surat keterangan dengan membawa berkas seperti:

- Surat Kematian (Visum) dari Dokter/Paramedis
- Fotocopy Akta Kelahiran yang meninggal (bagi yang memiliki)
- Fotocopy Akta Perkawinan yang meninggal bagi yang kawin
- Fotocopy Akta Kematian Suami/Istri bagi duda atau janda
- Fotocopy KTP Pelapor dan 2 (dua) orang Saksi (yang mengetahui peristiwa)

Setelah itu RT melakukan verifikasi apabila sudah disetujui dan apabila berkasnya belum lengkap maka pemohon diminta untuk membuat surat keterangan, yang ditandatangani oleh RT. Lama prosesnya selama 1 hari, setelah di verifikasi dan disetujui maka dilanjutkan ke RW.

Setelah meminta pengantar elektronik dari RT maka selanjutnya pemohon meminta surat pengantar elektronik dari RW dengan membawa persyaratan seperti di RT ditambah dengan pengantar elektronik dari RW, setelah itu RW melakukan verifikasi, apabila sudah disetujui maka pemohon mengupload kelengkapan yang kurang yaitu pengantar RT/RW. Lama prosesnya selama 1 hari. Setelah berkas yang dibutuhkan telah lengkap dan sudah di upload maka pemohon datang ke kelurahan.

Pemohon membawa berkas yang sudah lengkap ke kelurahan berupa hardcopy untuk dicek oleh petugas kelurahan, melakukan verifikasi data apakah berkasnya sudah lengkap atau belum, apabila belum lengkap maka pemohon melengkapi persyaratan dan apabila sudah lengkap maka kelurahan akan mengirim ke Dispendukcapil dan Kelurahan memberikan nomor antrian berupa nomor pendaftaran ke pemohon untuk proses pengambilan akta yang sudah jadi. Lama prosesnya selama 1 hari.

Dispendukcapil melakukan penghitungan denda pemohon apabila memiliki denda. Denda ada ketika pemohon terlambat melaporkan kelahiran selama 30 hari dengan denda seratus ribu rupiah (Rp. 100.000,00), dan dilakukan penomoran agenda dan juga dilakukan verifikasi oleh staff, setelah

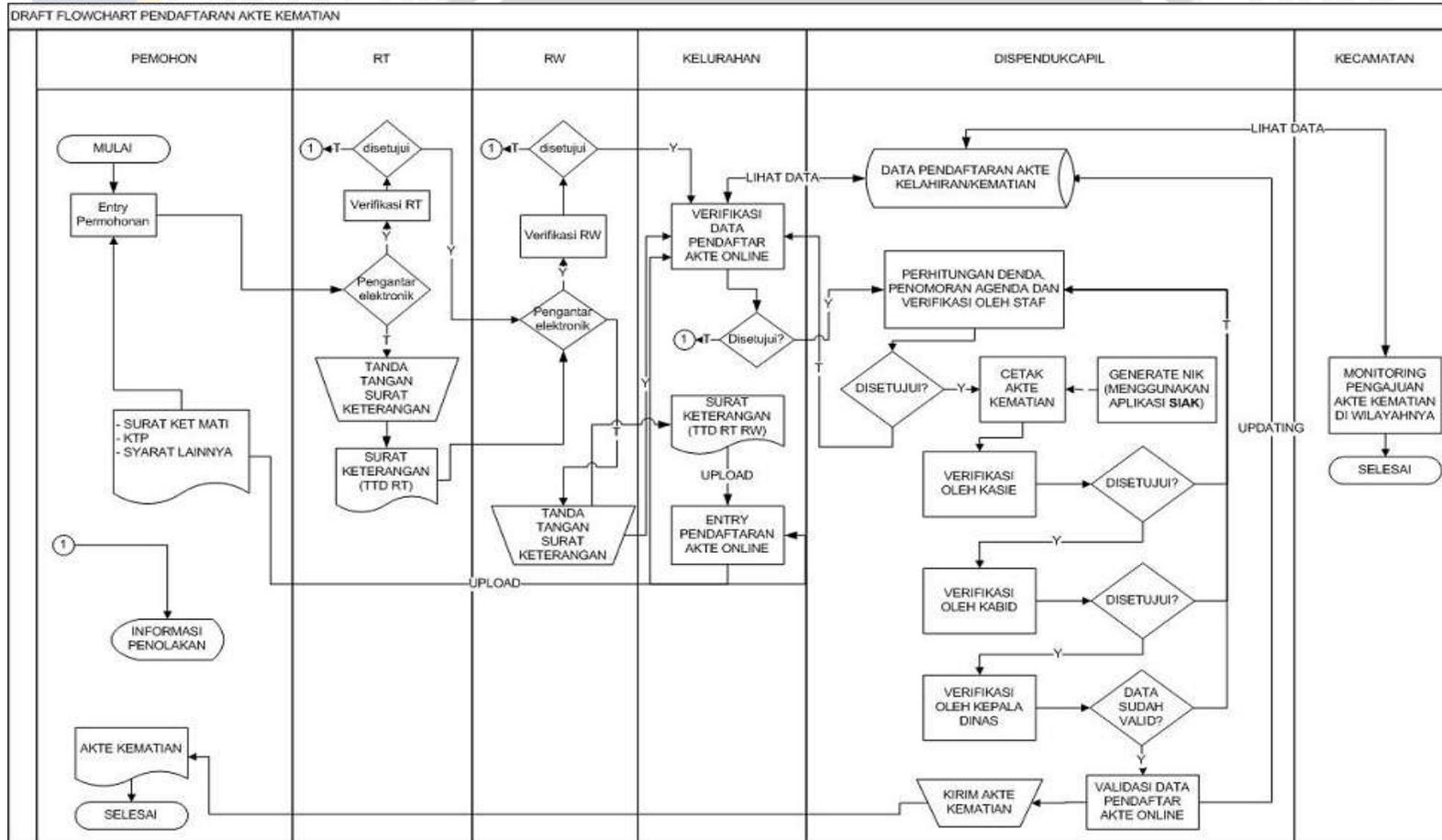
diverifikasi dan disetujui maka akte akan dicetak dengan menggunakan Aplikasi SIAK. Setelah dicetak maka akan diverifikasi.

Selanjutnya setelah akta dicetak maka kasie, kabid dan kadis melakukan verifikasi apabila disetujui dan data sudah valid maka dilakukan validasi pendaftar akta kelahiran online, dan apabila belum disetujui maka akan kembali ke perhitungan denda dan penomoran dan verifikasi oleh staff. Setelah akta di validasi maka dispendukcapil mengupdate data pendaftaran akte dan kecamatan memonitoring apakah benar ada pengajuan akta di wilayahnya. Selanjutnya dispendukcapil mengirim akta yang sudah jadi ke kelurahan.

Akte yang sudah jadi dikirim ke kelurahan untuk diberikan kepada pemohon. Setelah sampai di kelurahan maka petugas kelurahan menelepon pemohon untuk mengambil akta yang sudah jadi. Selanjutnya pemohon ke kelurahan untuk mengambil akta yang sudah jadi.

Dibawah ini tabel flowchart alur pelayanan administrasi kependudukan melalui Program e-lampid.

Tabel 2.3 Flowchart pembuatan akta kematian



Sumber: Lampid.surabaya.go.id

b. Sarana dan Pra sarana

Pelayanan yang dilihat dari sarana dan prasarana dilihat dari lengkapnya dan mudahnya akses dalam pelayanan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta melalui e-lampid. Melalui program e-lampid untuk sarana dan pra sarananya sudah cukup baik. Dengan menggunakan layar touchscreen dan menggunakan tiga bahasa yakni bahasa Indonesia, jawa, dan Madura dan menggunakan kecepatan internet 10 Mbps. Seperti wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Asri selaku staff di kelurahan keputih.

“... untuk sarana dan prasarananya sudah cukup baik, e-kios ini sudah disiapkan dengan baik sebelum diluncurkan, alatnya sudah menggunakan layar touchscreen, dan dengan menggunakan tiga bahasa yaitu bahasa Indonesia, jawa, dan Madura selain itu juga internetnya sudah mumpuni dengan kecepatan 10 Mbps. Sehingga masyarakat bisa bebas untuk memilih bahasanya...” (Wawancara 21 januari 2016, jam 09.05).



Gambar 4.19 Kecepatan Internet yang ada di setiap Kelurahan

Hal yang sama diungkapkan oleh bapak Agus selaku kasie di bagian data dan informasi di Dispendukcapil Surabaya.

“... alatnya ini sudah baik kok, udah menggunakan layar touchscreen, dan menggunakan tiga bahasa, dan internetnya sudah sangat cepat masyarakat sangat beruntung dengan aplikasi seperti ini. Tetapi yang menjadi masalahnya adalah jaringan internet yang kadang belum stabil sehingga menyulitkan pelayanan, apabila jaringan internet mati maka kembali lagi ke manual. (Wawancara 22 januari 2016, jam 10.20).

Sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan e-lampid memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam proses pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian. Seperti diungkapkan oleh Bapak Jhon selaku pendaftar pembuatan Akta yang mengatakan,

“... Kalau sarana dan prasarananya udah bagus, udah menggunakan layar touchscreen, dan internetnya sudah sangat cepat. biasanya masih menggunakan mouse kalau ditempat lain, dan ruangan tempat pelayanannya juga sudah menggunakan AC jadi sangat nyaman untuk melakukan pendaftaran. (Wawancara 21, januari 2016, jam 13.15)



Gambar 4.20 Tampilan E-Kios dalam Pelayanan E-Lampid

Dari pernyataan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan melalui program e-lampid sudah sangat mendukung untuk memperlancar proses pelayanan.

c. Kemudahan Akses Pelayanan

Kemudahan akses pelayanan adalah bagaimana kemudahan dalam menjangkau maupun menggunakan produk pelayanan yang dibuat oleh pemerintah. Melalui pelayanan program e-lampid akses pelayanannya sangat mudah dan lebih mudah dari sebelumnya sebelum adanya program ini. Sebelumnya masyarakat harus mengurus sendiri sampai ke Dispendukcapil sedangkan sekarang hanya datang ke kelurahan dan selain itu juga di setiap kelurahan sudah disediakan e-kios pelayanan publik termasuk e-lampid. Seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Agus selaku kasie data dan informasi di Dispendukcapil Kota Surabaya

“...Kalau masalah akses pelayanan sangat mudah, kita sudah menyiapkan e-kios di setiap kelurahan, sehingga masyarakat tidak harus datang ke Dispendukcapil untuk mengurus atau membuat akta, jadi masyarakat tinggal datang ke kelurahan dimana ia tinggal, setelah itu sudah selesai...” (Wawancara 22 januari 2016, jam 09.30)

Akses dalam pelayanan juga sebagai upaya dalam mempercepat pelayanan.

Bapak Anang selaku kepala pemerintahan di kelurahan keputih juga menegaskan hal tersebut melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

“... untuk Aksesnya sangat dekat jika dibandingkan dengan sebelumnya. cukup datang ke kelurahan saja sudah, dan bagi yang mengerti cukup di rumah saja dengan mengakses <http://lampid.surabaya.go.id/> sudah bisa dan membawa berkas ke kelurahan. Jadi untuk akses pelayanannya sangat mudah...” (Wawancara 25 januari 2016, jam 08.30).

Masyarakat juga sebagai pemohon pembuatan akta juga mempunyai pendapat yang sama. Seperti yang dikatakan oleh bapak Sony selaku pemohon pembuatan akta kelahiran

“... Aksesnya sih mudah, saya datang ke kelurahan membawa berkas persyaratan dan memberikan kepada petugas setelah itu saya mendaftarkan melalui e-kios yang tersedia di kelurahan. (Wawancara 2 februari 2016, jam 10.30).

d. Pertanggungjawaban Petugas

Pertanggungjawaban disini maksudnya adalah adanya pertanggungjawaban petugas saat terjadi kesalahan atau kerusakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Melalui pelayanan program e-lampid pertanggungjawabannya sangat baik, itu dilihat dari setiap adanya koneksi yang bermasalah maupun adanya error maka pihak-pihak yang berkewajiban dan bertanggung jawab di dalamnya cepat untuk menanganinya. Hal ini seperti yang dikatakan oleh bapak Anang selaku kepala tata pemerintahan di kelurahan keputih dari hasil wawancara peneliti.

“... antar SKPD bertanggungjawab dalam pelayanan melalui program e-lampid ini, e-kios ketika bermasalah maka SKPD yang bertugas akan cepat-cepat menanganinya guna meningkatkan pelayanan, seperti apabila hardwarenya bermasalah maka bagian perlengkapan akan cepat-cepat melakukan penanganan dan apabila koneksi internet dan software bermasalah maka diskominfo akan segera mungkin untuk melakukan perbaikan jaringan. (Wawancara 25 januari 2016, jam 08.40)

Pertanggungjawaban petugas dalam memberikan pelayanan melalui program e-lampid sudah bagus dilihat dari kesigapan petugas dalam mengatasi masalah-masalah yang ada dalam proses pelayanan.

2. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang di Kota Surabaya)

Efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program *e-lampid* sangat dibutuhkan untuk mewujudkan suatu pelayanan publik yang prima bagi masyarakat kota Surabaya. Efektivitas pelayanan merupakan sejauhmana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Dalam mengukur efektivitas pelayanan melalui program *e-lampid*, peneliti menggunakan lima indikator menurut Mahmudi dalam mengukur efektivitas pelayanan. Kelima indikator tersebut dipakai untuk mengukur bagaimana keefektifan pelayanan yang diberikan melalui program *e-lampid*. Kelima indikator tersebut meliputi:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan dalam artian bahwa prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah dipahami, mudah dilaksanakan. Dalam pelayanan melalui program *e-lampid* (elektronik lahir mati pindah datang), masyarakat semakin mudah untuk membuat akta kelahiran maupun akta kematian. Seluruh proses pelayanan sudah ada tercantum di situs *e-lampid* dan tinggal mengikuti langkah-langkah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Pernyataan ini didukung dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Sony yang membuat akta kelahiran.

“... prosedur dengan menggunakan aplikasi e-lampid mudah, saya membuka situs e-lampid dari rumah, setelah itu melakukan pendaftaran dengan mengikuti langkah-langkah yang sangat mudah, setelah itu saya memberikan berkas ke kelurahan”(Wawancara 4 februari 2016, jam 08.30)

Tetapi ada juga masyarakat yang belum mengerti melakukan pendaftaran menggunakan smartphone sehingga harus datang ke kelurahan seperti diungkapkan oleh bapak Jhon yang membuat akta kematian.

“... dengan menggunakan aplikasi e-lampid ini, saya lebih mudah untuk membuat akta kelahiran. Saya cukup datang ke kelurahan untuk membawa berkas persyaratan yang diperlukan selanjutnya saya mendaftar menggunakan e-kios yang ada di kelurahan, tetapi lebih sederhana lagi apabila mendaftar lewat smartphone, tapi sosialisasi yang dilakukan belum maksimal, sehingga masyarakat harus datang ke kelurahan untuk melakukan pendaftaran. . .” (Wawancara 2 februari 2016, jam 10.35)

Hal yang sama ditegaskan oleh, bapak Anang selaku kepala tata pemerintahan di kelurahan keputih.

“... masih banyaknya masyarakat yang belum bisa mendaftar sendiri, jadi ada sebagian masyarakat yang datang ke kelurahan untuk melakukan pendaftaran melalui e-kios yang disediakan oleh pemerintah kota Surabaya yang ada di setiap kelurahan....”(Wawancara 25 januari 2016, jam 08.45)

Dari pernyataan di atas bahwa kesederhanaan pelayanan melalui program e-lampid sudah sederhana dan masyarakat sebagian besar sudah mengetahui langkah-langkah pembuatannya walaupun masih ada sebagian kecil yang belum mengerti dan harus datang ke kelurahan.

b. Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan nampaknya berkaitan dengan kepastian pelayanan. Dalam pengertian munculnya kejelasan dan kepastian layanan tentu terjadi kalau ada

keterbukaan ketentuan pelayanan. Keterbukaan dalam pelayanan aplikasi e-lampid sudah dilakukan sebelum aplikasi tersebut diluncurkan atau digunakan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Agus selaku kasie data dan informasi di dispendukcapil Surabaya.

“....sudah melakukan sosialisasi dan pelatihan untuk tingkat pengguna di 154 Kelurahan dan 31 kecamatan selain itu kita juga melakukan sosialisasi menggunakan radio supaya masyarakat dapat mengetahui adanya program e lampid tersebut...” (Wawancara 22 januari 2016, jam 10.00)



Gambar 4.22 Sosialisasi program e-lampid melalui radio

Hal yang sama juga ditegaskan oleh ibu Asri selaku staff bagian pelayanan di kelurahan keputih yang mengatakan.

“... sebelum diberlakukannya e-lampid sudah terlebih dahulu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, melalui RT/RW di setiap kelurahan masing-masing...”(Wawancara 19 januari 2016, jam 09.30)



Gambar 4.21 Sosialisai Program E-lampid

Sosialisasi juga telah didapatkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan seperti halnya diungkapkan oleh bapak Jhon salah satu masyarakat pendaftar akta kelahiran.

“... sebelum diberlakukan e-lampid, sudah ada sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai kelurahan ke RT saya, sehingga saya mengetahui adanya program ini...”. (Wawancara 02 februari 2016, jam 11.00)

Tetapi disisi lain, tidak semua masyarakat mengerti menggunakan aplikasi e-lampid bagian dari e-kios yang disediakan oleh SKPD Kota Surabaya tersebut seperti yang diungkapkan oleh bapak Sony selaku pemohon.

“... Sosialisasi sudah dilakukan tetapi masyarakat awam seperti saya masih belum bisa secepat itu mengerti menggunakannya, para IT yang melakukan sosialisasi tidak menempatkan dirinya sebagai orang awam, mereka hanya menjelaskan begitu saja, padahal saya sendiri belum mengerti itu apa...” (Wawancara 04 februari 2016, jam 09.00)

Pemerintah Kota Surabaya sudah melakukan sosialisasi ke kecamatan maupun kelurahan guna masyarakat mengetahui proses pembuatan akta melalui e-lampid tetapi masih ada masyarakat yang belum mengerti penggunaannya, sehingga harus datang ke kelurahan untuk mendaftar.

c. Ekonomis dalam pelayanan

Instansi pelayanan publik wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh kesadaran bahwa memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah kewajiban dan sudah merupakan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pelayanan publik di Indonesia mungkin saat ini masih mengakar dengan budaya pemberian uang di instansi birokrasi, hal ini dikarenakan secara tidak langsung sudah menjadi kebiasaan dari jaman dulu. Ekonomis yang dimaksudkan disini adalah pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran kondisi masyarakat untuk membayar secara umum. Melalui program e-lampid , biaya pelayanan tidak ada dipungut sama sekali ini salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya melalui dispendukcapil. Hal ini sesuai dengan pernyataan ibu Asri selaku staff dibagian pelayanan di kelurahan keputih.

“... untuk biaya dalam melakukan pembuatan program e-lampid , tidak dipungut biaya sama sekali alias biayanya gratis tetapi ada pemungutan

biaya apabila lewat jangka waktu pelaporan yaitu 60 hari akan diberikan denda...” (Wawancara 19 Januari 2016, jam 09.20)

| NO | PERISTIWA PENTING | JANGKA WAKTU (HARI)* | DENDA ADMINISTRATIF |
|----|---|----------------------|---------------------|
| 1 | Kelahiran | 60 | Rp 100.000,- |
| 2 | Kelahiran WNI di luar negeri | 30 | Rp 100.000,- |
| 3 | Kelahiran WNI di atas kapal laut atau pesawat terbang | 30 | Rp 100.000,- |
| 4 | Lahir mati | 30 | Rp 0,- |
| 5 | Perkawinan | 60 | Rp 500.000,- |
| 6 | Perkawinan dilakukan di luar negeri | 30 | Rp 500.000,- |
| 7 | Pembatalan perkawinan | 90 | Rp 500.000,- |
| 8 | Perceraian | 60 | Rp 500.000,- |
| 9 | Perceraian WNI di luar negeri | 30 | Rp 500.000,- |
| 10 | Pembatalan perceraian | 60 | Rp 500.000,- |
| 11 | Kematian | 30 | Rp 0,- |
| 12 | Pengangkatan anak | 30 | Rp 500.000,- |
| 13 | Pengangkatan anak dilakukan di luar negeri | 30 | Rp 500.000,- |
| 14 | Pengakuan anak | 30 | Rp 500.000,- |
| 15 | Pengesahan anak | 30 | Rp 500.000,- |
| 16 | Perubahan nama | 30 | Rp 500.000,- |
| 17 | Perubahan status kewarganegaraan dari Orang Asing menjadi WNI | 60 | Rp 500.000,- |

Gambar 4.22 Sanksi Keterlambatan Pelaporan Administrasi Kependudukan

Hal yang sama diungkapkan oleh bapak John masyarakat pengguna layanan e-lampid

“... untuk pembuatan akta kelahiran tidak ada dipungut biaya sepeserpun dan bapak ibu nya juga tidak pernah meminta ataupun memaksa untuk meminta biaya...” (Wawancara 04 Februari 2016, jam 13.20)



Gambar 4.23 Penegasan biaya gratis dalam pelayanan

Pelayanan gratis yang diberikan oleh pemerintah dalam pelayanan melalui program e-lampid, memudahkan dan tidak membebani masyarakat dalam pengurusan akta sehingga dari tahun ke tahun para pengurus akta terus bertambah.

d. Keadilan yang merata dalam pelayanan

Keadilan yang merata dalam artian cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membeda – bedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama. Melalui program e lampid tidak ada pembeda-bedaan. Semua lapisan masyarakat itu sama karena menggunakan aplikasi yang sudah tersistem dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Anang selaku kepala tata pemerintahan di kelurahan keputih.

“... kami tidak membeda-bedakan pelayanan kepada masyarakat, ketika si pengguna pelayanan telah mendaftar dan melengkapi persyaratan kami akan proses sesuai dengan prosedur...”. (Wawancara 25 januari 2016, jam 09.00).

Hal ini juga lebih ditegaskan oleh ibu Iit selaku staff di kelurahan keputih

“... Semua lapisan masyrakat kami samakan tidak ada sikap pilih kasih, ini menggunakan aplikasi berbasis jaringan internet jadi sudah tersistem dengan baik...” (Wawancara 20 januari 2016, jam 08.30)

Dari wawancara tersebut terlihat bahwa tidak ada sikap pilih kasih yang dilakukan petugas kepada para pemohon pembuatan akta kelahiran maupun kematian. Hal ini juga dapat dilihat dari grafik pendaftar kelahiran dan kematian dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di Kota Surabaya.



Grafik 4.1 Jumlah kelahiran Kota surabaya per Kecamatan
 Sumber: dispendukcapil.surabaya.go.id



Grafik 4.2 Jumlah kematian Kota Surabaya per Kecamatan
 Sumber: dispendukcapil.surabaya.go.id



Grafik 4.3 Jumlah penduduk Kota surabaya per Kecamatan
 Sumber: dispendukcapil.surabaya.go.id

Dari grafik tersebut dapat dilihat bahwa semakin tinggi jumlah penduduknya maka tingkat kelahirannya dan juga kematiannya juga akan semakin tinggi. Dari grafik tersebut juga dapat dilihat keadilan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon dalam pelayanan program e-lampid. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus selaku kasie data dan informasi Dispendukcapil Kota Surabaya.

“...Kita memperlakukan secara adil, semua berkas yang diberikan oleh kelurahan kepada Dispendukcapil diproses sesuai dengan urutan, karena pemohon cukup sampai kelurahan saja, pemohon tidak datang ke Dispendukcapil untuk mengurusnya, dan dari grafik jumlah pendaftar kematian dan pendaftar kelahiran berbanding dengan jumlah penduduk itu sinkron, semakin banyak jumlah penduduk semakin mayoritas semakin banyak tingkat kelahiran dan kematiannya...”(wawancara 11 april 2016)

e. Kepastian waktu dalam pelayanan.

Ketepatan waktu dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan aparat dalam menyelesaikan tugas pelayanan, dan sarana yang memadai. Untuk itu sebuah instansi publik harus sangat memperhatikan hal ini agar masyarakat atau pemohon layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan melalui program e-lampid pengurusan akta kelahiran dan akta kematian dapat diproses selama 3 hari kerja setelah berkas dikirim ke Dispendukcapil. Pelaksanaanya belum sesuai dengan yang ditetapkan. Hal ini diungkapkan oleh bapak Anang selaku kepala tata pemerintahan kelurahan keputih.

“... untuk pengurusan akta kelahiran dan akta kematian di proses selama 7 hari setelah masyarakat memberikan berkas kepada kelurahan. Selama ini prosesnya 7(tujuh) hari sudah selesai, setelah selesai maka petugas kelurahan menghubungi masyarakat yang mengurus akta tersebut untuk melakukan pengambilan ke kelurahan kalau di peraturan memang 3 (hari), tetapi teori dan praktek itu belum sepenuhnya bisa terjalani dengan baik, tetapi kita berusaha untuk memaksimalkannya....” (Wawancara 25 januari 2016, jam 09.05)

Hal yang sama diungkapkan oleh bapak Sony yang mengurus akta kelahiran.

“...saya memberikan berkas ke kelurahan hari kamis yang lalu, dan kamis kemarin saya sudah dihubungi petugas kelurahan ke nomor yang saya beri sewaktu saya memberikan berkasnya, kalau di peraturan memang 3(tiga) hari tapi selesainya bisa sampai 7 (tujuh) hari tapi ya masyarakat harap maklum lah . dan saya mengambilnya sekarang karena saya tidak ada waktu kemarin untuk mengambilnya...”(Wawancara 02 februari2016, jam 13.00)

Hal ini juga lebih ditegaskan oleh bapak Agus selaku kasie data dan informasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

“... di dalam peraturannya memang 3 (tiga) hari, tetapi ada saja kendala penyelesaiannya bisa 3 (tiga) hari, salah satu kendalanya dalam verifikasi yang ada di Dispendukcapil ada verifikasi oleh kasie, kabid, dan kadis. Kita tahu pasti banyak kesibukan dan kadang tidak ada di kantor sehingga verifikasinya tidak bisa cepat...” (Wawancara 28 maret 2016, jam 13.00).

3. Faktor Pendorong dan Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang di Kota Surabaya).

a. Faktor Pendorong

1) Adanya kerja sama antar SKPD

Sebuah pelayanan yang bagus akan terealisasi dengan baik apabila ada dukungan dari berbagai pihak. Dalam pelayanan melalui program e-lampid adanya kerja sama antar SKPD membuat pelayanan melalui program e-lampid

dapat terlaksana. Hal ini seperti yang diungkapkan bapak Agus selaku kasie data dan informasi Dispendukcapil Kota Surabaya.

“... Pelayanan program e-lampid ini bisa terlaksana karena adanya kerjasama antar SKPD, seperti kita ketahui kalau terjadi error atau koneksi yang bermasalah maka diskominfo akan cepat-cepat menangani dan apabila hardwarenya bermasalah maka bagian perlengkapan akan cepat-cepat memperbaikinya...”(Wawancara 22 januari 2016, jam 10.30)

Adanya kerja sama antar SKPD dan perbaikan yang cepat ketika adanya kerusakan menjadi salah satu pendukung dalam mempercepat pelayanan melalui program e-lampid.

2) Koneksi Internet

Koneksi internet adalah salah satu yang menjadi faktor pendukung efektivitas pelayanan melalui program e-lampid. Internet yang sudah sangat memadai sangat mendukung proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan ungkapan dari bapak Agus selaku kasie data dan informasi di dipendukcapik Kota Surabaya.

“...koneksi internetnya sudah sangat bagus untuk di kelurahan kecepatan internetnya 10 Mbps dan itu sudah cukup mendukung untuk mengupload berkas ataupun yang lainnya...” (Wawancara 22 januari 2016, jam 10.40)

Hal yang sama diungkapkan oleh bapak Sony masyarakat yang mengurus akta kelahiran yang datang ke kelurahan.

“... internetnya sudah cepat, kecepatannya kalau tidak salah 10 Mbps, sangat memumpuni untuk melakukan pendaftaran akta...”(Wawancara 02 Februari 2016, jam 08.30)

b. Faktor Penghambat

1) Sumber Daya Manusia

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat diperlukan aparatur-aparatur pemerintahan yang handal dan berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan efektifnya suatu pelayanan dapat dilihat dari Sumber daya manusia yang berkualitas dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor penghambat efektivitas pelayanan program e-lampid adalah Sumber daya manusia yang masih melek internet. Hal ini seperti yang dikatakan oleh bapak Agus selaku kasie data dan informasi di dipendukcapil Kota Surabaya.

“... masih banyaknya para pegawai yang belum mengerti mengoperasikan e-kios yang disediakan oleh pemerintah di setiap kelurahan sehingga banyak masyarakat yang melakukan pengaduan, padahal sudah dilakukan sosialisai penggunaan aplikasi tersebut...” (Wawancara 22 januari 2016, jam 10.00)

Untuk di Kelurahan Keputih seperti yang dilihat oleh peneliti sendiri, para pegawai sudah mengerti untuk mengoperasikan e-kios tersebut, dan masyarakat tidak ada yang mengeluhkan masalah sumber daya manusia yang ada di kelurahan keputih sendiri.

2) Masyarakat yang Gaptek

Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan inovasi pemerintah yang berbasis teknologi dan informasi. Untuk mewujudkan program yang berbasis teknologi tersebut dapat efektif harus didukung dengan masyarakat yang mengerti penggunaan teknologi informasi tersebut. Dalam

pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid, masyarakatnya masih banyak yang belum bisa mengoperasikan teknologi dan masih banyak yang belum bisa menggunakan internet, dan ini menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan ungkapan ibu Iit selaku staff di Kelurahan keputih

“... masih banyaknya masyarakat yang belum bisa menggunakan internet sehingga mereka harus datang ke kelurahan untuk melakukan pendaftaran online, itu tidak semua sih banyak juga masyarakat yang sudah daftar dari rumah dan tinggal memberikan berkas kepada kelurahan untuk diproses...”(Wawancara 21 januari 2016, jam 09.00)

Hal yang sama diungkapkan oleh bapak Agus selaku kabag di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

“... iya mas, masih banyak masyarakat Surabaya yang belum mengerti internet dan belum mengerti mendaftar menggunakan gadget atau computer, sehingga mereka harus datang ke kantor untuk meminta bantuan kepada para pegawai yang ada di kantor...” (Wawancara 22 januari 2016, jam 10.30)

Selain itu juga peneliti melakukan wawancara kepada bapak Sony selaku masyarakat yang mendaftar akta kelahiran.

“... saya tidak mengerti mas mendaftar dari rumah, daripada terjadi kesalahan lebih baik saya langsung ke kelurahan lebih aman, dan apabila terjadi kesalahan kan mereka yang saya salahkan wong saya udah kesini kok, hehehe...”(Wawancara 02 Februari 2016, jam 14.00)

C. Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, maka peneliti berusaha untuk menganalisa dan menginterpretasikan data yang didapat. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana metode ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan administrasi kependudukan

melalui program e-lampid di Kota Surabaya. Berikut analisa dan interpretasi data-data yang dimaksud.

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang di Kota Surabaya).

a. Proses (alur) Pelayanan

Alur pelayanan dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan Keputusan Nomor KEP/25/MPAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti alur pelayanan melalui program e-lampid Proses (alur) pelayanan melalui program e-lampid dari segi teori yang digunakan sudah baik, tetapi praktek pelaksanaan dari alur tersebut belum dilaksanakan secara maksimal, dapat dilihat dari waktu penyelesaian berdasarkan alur adalah 3 (tiga) hari kerja setelah berkas dikirim ke Dispendukcapil, ternyata pada kenyataannya bisa mencapai 7 (tujuh) hari bahkan lebih.

b. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat atas

perubahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang mengatakan bahwa salah satu pelayanan publik adalah adanya sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, sarana dan prasarana pelayanan melalui program e-lampid sudah mendukung terhadap proses pelayanan yang dilakukan, ini dapat dilihat dari e-kios yang menggunakan layar touchscreen, menggunakan tiga bahasa yang dapat memudahkan pemohon untuk melakukan pendaftaran akta dan ruangan yang memiliki pendingin udara yang berfungsi untuk memberikan kenyamanan kepada pemohon pembuat akta dan juga kecepatan internet yang mencapai 10 Mbps. Hal ini juga ditegaskan oleh Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan pelayanan publik harus adanya faktor pendukung salah satunya adalah faktor sarana pelayanan yaitu Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan. Sarana dan prasarana ini adalah salah satu faktor yang penting dalam pelaksanaan pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

c. Kemudahan Akses Pelayanan

Kemudahan akses dalam pelayanan adalah salah satu hal yang sangat penting di dalam pelaksanaan pelayanan. dalam Peraturan Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat atas perubahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang mengatakan bahwa salah satu terselenggaranya pelayanan publik adalah kemudahan akses pelayanan yaitu Tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, kemudahan akses pelayanan melalui program e-lampid sudah mudah, ini dibuktikan melalui pemohon cukup datang ke kelurahan tempat dimana ia tinggal tanpa harus pergi ke Dispendukcapil kota Surabaya untuk mengurus akta. Selain itu juga pemohon juga bisa mendaftar di rumah dan hanya memberikan berkas ke kelurahan setelah itu prosesnya sudah selesai, dari sini dapat dilihat bahwa kemudahan akses pelayanan melalui program e-lampid sudah bagus dan sudah mendukung pelayanan dan kepuasan masyarakat. Mahmudi (2005: 208) juga mengatakan bahwa kemudahan akses menjadi faktor pendukung dalam pemberian pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah untuk mengurus pendaftaran akta dan informasi dan telekomunikasi yang disediakan juga semakin mudah untuk dioperasikan.

d. Pertanggungjawaban Petugas Pelayanan

Pertanggungjawaban dalam pelayanan adalah salah satu hal yang sangat penting di dalam pelaksanaan pelayanan. dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat atas perubahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang mengatakan bahwa salah satu terselenggaranya pelayanan publik adalah pertanggungjawaban petugas pelayanan yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pertanggungjawaban petugas pelayanan melalui program e-lampid sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik, dapat dilihat ketika adanya kerusakan sistem pada e-kios maka para petugas yang bertanggung jawab seperti diskominfo untuk kerusakan software dan koneksi Internet dan bagian perlengkapan untuk masalah hardware. Adanya tanggung jawab yang diberikan oleh petugas membuat masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang di Kota Surabaya).

a) Kesederhanaan

Mahmudi (2007:136) menyatakan bahwa kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik yang lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun teknis operasional.

Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelayanan publik, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja pejabat yang tidak ada kaitannya dengan proses pelayanan. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legilitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri. Aisha (2015:136) mengatakan prinsip kesederhanaan itu ditunjukkan untuk:

1. Mengurangi jumlah meja dan petugas dalam prosedur birokrasi pelayanan publik.
2. Penyusunan Laporan akhir peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat, antara lain dengan melakukan pelayanan internet.

4. Memperkecil terjadinya pelayanan birokratis yang berbelit-belit, sehingga dengan cara yang didesain secara sederhana akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tata laksana pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, kesederhanaan dalam program e-lampid berjalan dengan efektif, dimana prosedurnya sangat mudah, masyarakat hanya datang ke kelurahan dan menunggu dengan waktu yang telah ditentukan setelah itu mengambil akta di kelurahan. Selain itu juga kesederhanaannya dapat dilihat dari mudahnya mengakses tanpa harus datang ke kelurahan untuk melakukan pendaftaran cukup di rumah dengan menggunakan smartphone atau laptop dan memberikan persyaratan ke pegawai kelurahan.

b) Keterbukaan dalam pelayanan

Mahmudi (2007; 136) mengatakan bahwa keterbukaan dalam pelayanan merupakan keterbukaan pemerintah kepada masyarakat untuk mengetahui informasi berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui secara terbuka sebuah program yang dibuat oleh pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti keterbukaan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat melalui pelayanan program e-lampid belum berjalan secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya sosialisasi secara terbuka yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat dan sosialisasinya dengan menggunakan media seperti radio, tetapi para

petugas yang melakukan sosialisasi tidak menempatkan dirinya sebagai orang awam yang sama sekali tidak mengerti internet, sehingga yang bisa menggunakannya hanya masyarakat yang mengerti penggunaan internet dan yang belum mengerti harus datang ke kelurahan untuk mendaftar untuk meminta bantuan kepada petugas. Hal ini didukung oleh Andrianto (2007:135) yang mengatakan bahwa keterbukaan dalam pelayanan secara sungguh-sungguh, menyeluruh dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya publik. Masyarakat Kota Surabaya masih banyak yang belum bisa menggunakan program e-lampid yang dibuat oleh SKPD kota Surabaya tersebut untuk mendaftar akta secara sendiri dan harus dibantu oleh petugas.

c) Ekonomis dalam pelayanan

Mahmudi (2007;136) ekonomis dalam pelayanan merupakan segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat atas perubahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, untuk biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid tidak memungut biaya atau biayanya gratis. Dengan adanya

poster di bidang pelayanan yang bertuliskan “Biaya Gratis” cara ini menghindarkan adanya pungutan liar. Penggratisan pembuatan akta membuat masyarakat tidak takut untuk mengurus pembuatan akta. Dengan terciptanya pembuatan akta secara gratis aparaturnya dapat fokus dalam pembuatan akta dan tidak memfokuskan diri untuk masalah pembayaran.

d) Keadilan yang merata dalam pelayanan

Mahmudi (2007; 136) keadilan yang merata dalam artian cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membeda – bedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama. Menciptakan rasa adil adalah salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan agar efektif. Keadilan memang menjadi pekerjaan yang harus dilakukan agar tercipta akurasi pelayanan sehingga masyarakat atau pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti keadilan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat sudah berjalan secara efektif. Hal ini didukung dengan pelayanan secara online yang sudah terdata dengan baik dan juga biaya dalam pelayanan yang gratis, sehingga para pelayan publik tidak ada niat untuk melakukan nepotisme ataupun rasa ketidakadilan. Dengan tingginya rasa keadilan dan tidak membeda-bedakan masyarakat yang akan mengurus akta, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui program e-lampid.

e) Kepastian waktu dalam pelayanan

Mahmudi (2007; 136) waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas kepada pemohon atau masyarakat. Masyarakat mendambakan pelayanan yang cepat. Selain kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian juga harus diutamakan di dalam mendirikan sebuah pelayanan yang baik. Hal ini juga disampaikan oleh Mahmudi (2005:208) bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepastian waktu dalam pelayanan program e-lampid belum berjalan efektif, prosesnya yaitu selama 7 (tujuh) hari setelah diberikannya berkas kepada kelurahan. Hal ini tidak dengan ketentuan penyelesaian yang ada diperaturan dengan jangka waktu penyelesaian selama 3 (tiga) hari.

3. Faktor Pendorong dan Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang di Kota Surabaya).

a. Faktor Pendorong

1) Adanya Koordinasi dan Kerja sama Antar SKPD

Koordinasi dan Kerjasama antar SKPD menjadi faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid. Dalam hal ini kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informasi dan Kelurahan Kota Surabaya. Adanya kerjasama yang baik dan saling mendukung antar SKPD ini menjadikan pelayanan e-lampid terlaksana secara efektif. Kerjasama yang dilakukan adalah pada tahap sosialisasi, adanya masalah pada aplikasi dan proses pengurusan Akta. Dengan adanya kerjasama yang baik antar Dinas yang satu dengan Dinas yang lain, maka pelayanannya efektif dan masyarakat juga puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Rosen dalam Keban (2007:33) Joint services, yaitu kerjasama dalam memberikan pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan kerjasama sangat dibutuhkan demikian juga koordinasi juga sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan. Koordinasi didefinisikan sebagai proses penyatuan tujuan-tujuan dalam suatu kerja sama organisasi dan merupakan kegiatan pada tingkat satu satuan yang terpisah dalam suatu kerja sama organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

2) Koneksi Internet

Untuk meningkatkan pelayanan melalui online harus ditunjang dengan berbagai faktor. Menurut anwar dan Oetojo (2004:127) pemerintah harus memiliki komponen utama seperti komputer atau jaringan internet, pengembangan piranti lunak layanan sistem informasi, sumber daya manusia yang akan mengelola dan memelihara sistem *electronic government* yang sedang dan telah dibangun. Koneksi internet adalah salah satu hal yang penting yang diperlukan dalam kelancaran pelayanan online melalui program e-lampid. Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Robbin dalam syarif (2008: 123) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan adalah teknologi yang di dalamnya adalah koneksi internet.

Dari sini dapat diketahui bahwa koneksi internet yang cepat dapat memperlancar proses pelayanan. Dari hasil penelitian yang menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah koneksi internet cepat. Dengan kecepatan 10Mbps sangat mendukung proses pelayanan melalui program e-lampid, sehingga masyarakat mudah untuk mendaftar dan mendapatkan pelayanan yang maksimal.

b. Faktor penghambat

1) Sumber Daya Manusia

Dalam memberikan suatu pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memiliki kualitas

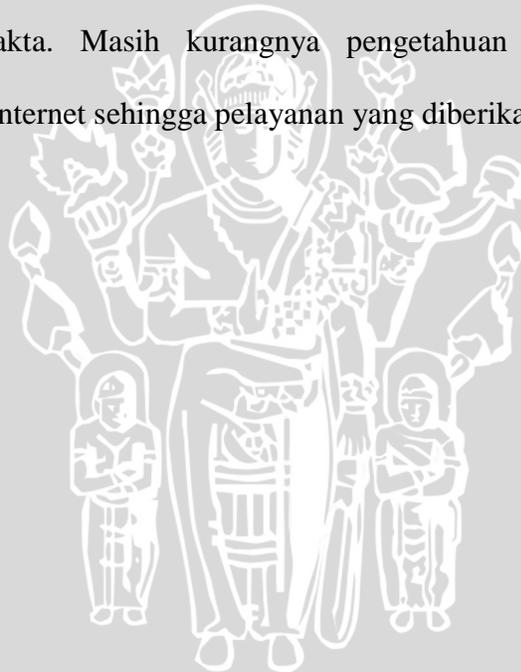
Sumber Daya Manusia yang handal dan memiliki kapasitas yang memadai, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparatur yang ditunjuk sebagai pelayan publik. Hal ini sama dengan pendapat yang dikemukakan oleh Moenir (2001:88) bahwa dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi masyarakat.

Dari hasil Observasi dan wawancara peneliti menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid salah satunya adalah Sumber Daya Manusia di sebagian kelurahan Kota Surabaya yang belum bisa mengoperasikan Aplikasi e-lampid dalam membantu masyarakat dalam proses pembuatan akta. Sehingga masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan internet memiliki kendala dalam pengurusan Administrasi kependudukan. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil agar masyarakat puas dan pelayanan menjadi efektif.

2) Masyarakat yang gaptek

Pengguna atau masyarakat merupakan bagian yang penting dalam mencapai efektivitas dalam pelayanan. Dalam penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa salah satu kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid adalah kendala pada

pengguna atau masyarakat. Hal ini sesuai yang dikatakan robbin (dalam syarif, 2008:123) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan adalah adanya dukungan atau partisipasi masyarakat. Dari data yang didapat setelah dilakukannya penelitian, salah satu hambatan yang didapat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid adalah berasal dari masyarakat yang diharapkan dengan adanya ini masyarakat lebih dimudahkan untuk mengurus akta. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mengakses internet sehingga pelayanan yang diberikan belum efektif.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik lahir,mati,pindah,datang) di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program *e-lampid* di Dispendukcapil Kota Surabaya dilihat dari:
 - a. Proses (Alur) Pelayanan melalui program *e-lampid* sudah baik, dari segi teori yang digunakan sudah baik, tetapi praktek pelaksanaan dari alur tersebut belum dilaksanakan secara maksimal, dapat dilihat dari waktu penyelesaian berdasarkan alur adalah tiga(tiga) hari kerja setelah berkas dikirim ke Dispendukcapil, ternyata pada kenyataannya bisa mencapai 7(tujuh) hari bahkan lebih.
 - b. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan administrasi Kependudukan melalui program *e-lampid* sudah baik yaitu dengan menggunakan layar touchscreen , menggunakan tiga bahasa, kecepatan internet mencapai 10Mbps serta adanya pendingin udara di setiap ruang pelayanan.
 - c. Akses Pelayanan administrasi kependudukan melalui program *e-lampid* sangat mudah dibandingkan dengan pelayanan secara manual.

Ini dilihat dari masyarakat yang hanya datang ke kelurahan tanpa perlu ke Dispendukcapil Untuk mengurus selanjutnya.

d. Pertanggungjawaban Petugas melalui Pelayanan melalui program e-lampid sudah bagus dilihat dari kesigapan para petugas untuk memperbaiki *e-kios* mulai dari koneksi internet dan software yang diperbaiki oleh diskominfo dan hardware yang diperbaiki oleh bagian perlengkapan.

2. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program E-lampid (Elektronik lahir,mati,pindah,datang) dilihat dari:

a. Kesederhanaan dalam pelayanan melalui program *e-lampid* sudah efektif dilihat dari alur ataupun prosedur yang sangat mudah dalam pengurusan akta, cukup membawa berkas ataupun persyaratan yang sudah ditetapkan ke kelurahan setelah itu petugas akan melakukan pendaftaran melalui *e-kios* dan setelah itu akta akan diambil kembali di kelurahan.

b. Keterbukaan dalam pelayanan melalui program *e-lampid* belum efektif, hal ini dilihat dari sosialisasi yang dilakukan oleh petugas belum maksimal, para petugas tidak menempatkan diri sebagai orang awam yang belum mengerti internet sama sekali, sehingga yang menggunakannya hanya yang mengerti penggunaan komputer dan internet, dan masyarakat awam harus mendaftar di kelurahan dengan bantuan petugas.

- c. Ekonomis dalam pelayanan melalui proram *e-lampid* sudah dilakukan dengan efektif, dilihat dari penggratisan biaya dalam pengurusan pembuatan akta, hanya diberikan denda kepada masyarakat yang terlambat melaporkan peristiwa kelahiran dan kematian yaitu 60 hari kerja dengan denda 100 ribu dan masyarakat juga tidak pernah diminta imbalan di dalam pengurusan akta kelahiran maupun kematian.
- d. Keadilan yang merata dalam pelayanan melalui program e lampid sudah efektif, dilihat dari pengakuan masyarakat yang tidak pernah dibedakan selain itu juga pelayanannya berbasis online jadi sangat tidak mungkin untuk melakukan pembeda-bedaan terhadap para pemohon.
- e. Kepastian waktu dalam pelayanan melalui program e lampid belum dilakukan secara efektif, dilihat dari waktu penyelesaian sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu selama 3 hari setelah kelurahan memberikan berkas ke dispendukcapil, tetapi pada kenyataanya penyelesaiannya selama 7 hari.

3. Faktor Pendukung pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir, mati, pindah, datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

- a. Adanya Koordinasi dan kerjasama antar SKPD menjadi faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid dengan adanya koordinasi antara dinas dan kelurahan

baik itu Dispendukcapil maupun diskominfo bersama kelurahan, sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan efektif

b. Koneksi internet yang sangat cepat menjadi salah satu pendukung dalam Pelayanan administrasi kependudukan melalui program *e-lampid* yang akan memudahkan masyarakat untuk melakukan proses pembuatan akta.

4. Faktor Penghambat pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program E-lampid (Elektronik Lahir, mati, pindah, datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

a. Sumber Daya manusia yang masih rendah menjadi salah satu faktor penghambat di dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program *e-lampid*, walaupun tidak di semua kelurahan. Tetapi masih ada pegawai kelurahan yang belum dapat mengakses aplikasi *e-lampid* dan membantu masyarakat untuk melakukan pendaftaran melalui program *e-lampid*. Sehingga memperlambat proses pelayanan.

b. Pelayanan melalui suatu program dapat berjalan apabila ada dukungan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Kendala pelayanan *e-lampid* salah satunya adalah masyarakat yang sebagian besar masih belum bisa menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pemerintah dan belum bisa melakukan pendaftaran sendiri, sehingga harus datang ke kelurahan untuk meminta bantuan kepada petugas.

A. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran dalam rangka meningkatkan Pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid.

1. Diskominfo perlu memberikan pelatihan khusus kepada para pegawai atau petugas pelayanan untuk mengoperasikan e-kios yang disediakan oleh SKPD Kota Surabaya dalam mengetasi kualitas sumber daya manusia yang rendah sehingga pelayanan lebih efektif.
2. Petugas kelurahan perlu memberikan pengarahan khusus kepada masyarakat dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Seperti memberikan pelatihan khusus di setiap RT dan RW dengan memberikan perwakilan petugas yang ahli di bidang Teknologi Informasi di setiap kelurahan yang akan menaungi setiap RT dan RW yaitu dalam mengatasi masalah masyarakat yang masih GapTek (Gagap Teknologi)
3. Sistem alur pelayanan dalam program e-lampid perlu adanya perbaikan untuk mencapai efektivitas khususnya dalam kepastian waktu dalam pelayanan. Dari alur pelayanan tersebut yaitu verifikasi data pendaftar online, pegawai kelurahan harus memverifikasi dengan benar supaya setelah dikirimkan ke dispendukcapil tidak kembali lagi ke kelurahan karena data pendaftar online yang belum sesuai karena itu memperlambat proses pelayanan.

Penulis juga menyarankan Pelayanan melalui program *e-lampid* ini lebih ditingkatkan lagi, karena program ini salah satu inovasi dari SKPD kota Surabaya yang satu-satunya ada di Indonesia. Untuk kedepannya pelayanan pindah-datang semoga lebih cepat terealisasi.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR PUSTAKA

- Aisha, Saras. 2015. Pelayanan Ekspor Impor Melalui Sistem Indonesia National Single Window (INSW). Universitas Brawijaya,Malang: skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Andewi, Gati, Rindri. 2014. Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Publik: Perspektiv E-Government (Studi tentang Perijinan Online di Kota Surabaya. Universitas Brawijaya, malang: Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Andrianto, Nico. 2007. Good E-government :*Transparancy dan akuntabilitas publik melalui e-government*. Malang :Banyumedia Publisng.
- Anwar, M. Khoirul dan Assianti, Oetojo S. 2004. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Babelprov, Infoduk.2012. Upaya Membangun Tertib Administrasi Kependudukan. (online).<http://infoduk.babelprov.go.id/content/upaya-membangun-tertib-administrasi-kependudukan> (30 november 2015 pukul 13.05)
- Babelprov, Infoduk.2012.Kebijakan Administrasi Kependudukan.(online). <http://infoduk.babelprov.go.id/content/upaya-membangun-tertib-administrasi-kependudukan> (30 november 2015 pukul 14.15)
- Barata, Atep Adya.2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Kompetindo.
- Budiani Ni Wayan.2007. Efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna “eka taruna bhakti” desa sumerta kelod kecamatan Denpasar timur kota Denpasar.Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT, Volume 2,Nomor 1.
- Donovan, F. dan A.C. Jackson. 1991. *Managing Human service organizations*. New York. N.Y.: Prentice Hall.
- Etzioni, Amitai. 1982. *Organisasi-Organisasi Modern*, Terjemahan Suryatim, Jakarta : UI Press
- Fransantyo Hendy.2012. Efektifitas Sistem Aplikasi Pelayanan Online (Studi pada badan kepegawaian daerah kota batu). Universitas Brawijaya, malang: skripsi yang tidak dipublikasikan
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Indrajit, R.E. 2002. *Electronic Government: Strategi pembangunan dan pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Keban, Yermias T. 2007. *Pembangunan Birokrasi di Indonesia: Agenda Kenegaraan yang Terabaikan, Pidato Pengukuran Guru Besar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajahmada*. Gajahmada: Yogyakarta
- Kemendagri, Otda. 2013. *Surabaya Kota Melek Teknologi*. (Online). <http://www.otda.kemendagri.go.id/> (diakses kamis, 19 mei 2016 pukul 10.00).
- Kep.Men.Pan Nomor 25 tahun 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan*
- KepMenPAN nomor 63 tahun 2003 *Tentang Kualitas Pelayanan Publik*.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Kurniawan, Teguh. 2007. *Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke Good Governance*. *Jurnal adminstrasi Negara* Volum 7. Januari
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta :STIA LAN press.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mardiasmo, Andy. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan daerah*. Gramedia: Jakarta.
- Miles, Huberman, dan Saldana. 2013. *Qualitative Data Analysis : A Mtehods Sourcebook Third Edition*, diakses pada tanggal 15 Januari 2015 dari <http://www.gumtree.com>.
- Moenir. H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Setyo. 2014. *Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Mewujudkan Good Governance (Studi Pada Balai Besar Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Di Malang)*. Universitas Brawijaya: skripsi yang tidak dipublikasikan
- Oktalia, Rika. 2010. *Kompleksitas Pelayanan Publik Dikantor Camat Bukit Raya Pekanbaru Dalam Pembuatan E-Ktp*. Universitas Riau, Pekanbaru: skripsi yang tidak dipublikasikan
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang *Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat*

- Rahmawati.2014. Penerapan E-lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabayaa (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran) Vol 3, No 6, (2015)
- Saptawa, Andryan.2010. Perkembangan Praktik Ilmu Administrasi Negara dalam Kebijakan Pemerintah. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan E-Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti.2004.*Good Governance* (Kepemerintahan yang Baik) *Melalui sistem Kerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung:Mandar maju
- Siagian, Sondang .P.1994. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Akasara
- Sondang P. Siagian, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Silalahi, Ulbert.1992. *Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sipahelut, Michel. 2010. *Analisis Pemberdayaan Masyarakat Nelayan di Kecamatan Tobelo Kabupaten Halmahera Utara*. Institut Pertanian Bogor : Thesis yang tidak dipublikasi.
- Sugandi, Yogi s. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Suman, Agus. 2012. *Desain Penelitian: Pendekatan Kualitatif*. Malang: Insan Muamalah Publisher.
- Surabaya, Dispendukcapil.2014. Aplikasi kependudukan. (Online). Lampid.surabaya.go.id (diakses selasa, 01 desember 2015 pukul 16.00).
- Surabaya, Dispendukcapil.2014. Sapawarga Surabaya. Sapawarga.surabaya.go.id e-lampid.(Diakses rabu,02 desember 2015 pukul 18.30)
- Surabaya, Bps.2015. Badan pusat statistik Surabaya. (Online) Surabayakota.bps.go.id (diakses rabu, 02 desember 2015 pukul 11.00)
- Sutrisno, Edy. *Budaya organsasi*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group
- Saptawan, Adriyan.2010. “Perkembangan Praktik Ilmu Administrasi Negara dalam Kebijakan Pemerintah”. *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dab –government*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Syarif, Arry Maulana .2008. Tip dan trik membuat fitur game flash. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Thoha, Miftah.2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta:Kencana

Tjiptono, Frendy. 2004. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta :Andi Offset.

Tripod. Member.2008.AktaKematian.hhttp://members.tripod.com/wie_2/capil2.ht (Diakses rabu, 03 Desember 2015 pukul 12.00)

Undang-Undang no.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Yonanda, I.2012. Efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor Industri Pariwisata di Kota Batu: Studi pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Universitas Brawijaya, malang: Skripsi yang tidak dipublikasikan.

Zauhar, Soesilo. 1996. *Administrasi Publik*. Malang: IKIP Malang.



Lampiran 1: Rekomendasi Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493
 SURABAYA - (60189)

REKOMENDASI PENELITIAN/SURVEY/KEGIATAN
 Nomor : 070 / 1177 /203.3/2016

- Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 ;
 2. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 101 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Sekretariat, Bidang, Sub Bagian dan Sub Bidang Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur.

Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tanggal 20 Januari 2016 Nomor : 1329/UN10.3/PG/2016 perihal Riset / Survey atas nama Ardi Purba

Gubernur Jawa Timur, memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : Ardi Purba
- b. Alamat : Simangappu Ds. Raya Usang, Kec. Raya Kab. Simalungun Medan
- c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
- d. Instansi/Organisasi : Universitas Brawijaya Malang
- e. Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul Proposal : "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) (Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)"
- b. Tujuan : Permohonan data dan wawancara
- c. Bidang Penelitian : Administrasi Publik
- d. Dosen Pembimbing : Dr. Sujarwoto, S.IP., M.SI.
- e. Anggota/Peserta : -
- f. Waktu Penelitian : 3 bulan
- g. Lokasi Penelitian : Kota Surabaya

- Dengan ketentuan**
1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / lokasi penelitian/survey/kegiatan;
 2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat ;
 3. Wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnyanya kepada Gubernur Jawa Timur melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur dalam kesempatan pertama.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Surabaya, 28 Januari 2016

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Kepala Bidang Budaya Politik



Drs. **SANTOM SI**
 Perabina Tk. I

NIP. 19590803 198504 1 012

Tembusan :

1. Gubernur Jawa Timur (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya di Malang;
3. Yang Bersangkutan.

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Kepada aparat Pelayanan E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya.

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan melalui program E-lampid?
 - Pelayanan akta kelahiran
 - a. Alur Pelayanan
 - b. Persyaratan
 - Pelayanan akta kematian
 - a. Alur Pelayanan
 - b. Persyaratan.
2. Apakah dalam pelayanan E-lampid ada kerjasama dengan dinas-dinas yang lain?
3. Bagaimana perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah adanya E-lampid
4. Kapan pelayanan pindah dan datang mulai dibuka? mengingat pada saat ini proses pendaftaran online masih lahir dan mati.
5. Apakah faktor pendukung dan penghambat pelayanan dari e-lampid?
6. Bagaimana paya yang dilakukan aparat dalam rangka mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan melalui program e-lampid?

Pedoman Wawancara Kepada aparat Pelayanan E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Kelurahan Keputih.

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan melalui program E-lampid?
 - Pelayanan akta kelahiran
 - a. Alur Pelayanan
 - b. Persyaratan
 - Pelayanan akta kematian
 - a. Alur Pelayanan
 - b. Persyaratan.
2. Apakah dalam pelayanan E-lampid ada kerjasama dengan dinas-dinas yang lain?
3. Bagaimana perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah adanya E-lampid
4. Bagaimana Tanggapan masyarakat mengenai Program e-lampid tersebut?
5. Kapan pelayanan pindah dan datang mulai dibuka? mengingat pada saat ini proses pendaftaran online masih lahir dan mati.
6. Apakah faktor pendukung dan penghambat pelayanan dari e-lampid?
7. Bagaimana paya yang dilakukan aparat dalam rangka mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan melalui program e-lampid?

Pedoman Wawancara Kepada Masyarakat Pengguna Pelayanan E-lampid (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya

1. Bagaimana efektivitas pelayanan E-lampid jika dilihat dari:

a. Kesederhanaan

- Persyaratan dalam mengurus akta kelahiran dan kematian apakah mudah atau bertele-tele.

b. Kejelasan dan Kepastian pelayanan

- Pemberi pelayanan membantu masyarakat dan masyarakat mengerti dengan jelas pembuatan akta kelahiran atau kematian.

c. Keterbukaan dalam Pelayanan

- Pemberi pelayanan mensosialisasikan program e-lampid kepada masyarakat.

d. Ekonomis dalam pelayanan

- Biaya yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian

e. Keadilan yang merata dalam pelayanan

- Sikap pilih kasih dari aparat pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

f. Ketepatan waktu dalam pelayanan.

- Lama waktu yang diberikan dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian.

2. Bagaimana perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah dilaksanakannya e-lampid ?
3. Apakah saat ini anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kepada anda?



Lampiran 3: Syarat Pendaftaran Akta

RT: _____ RW: _____
 KELURAHAN: _____

SURAT PENGANTAR / KETERANGAN
 No.

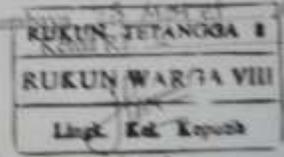
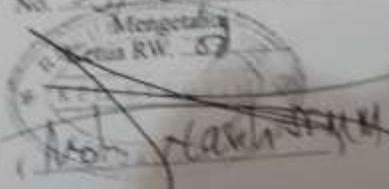
Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan

| | |
|---------------------|---------------------|
| Nama Lengkap | KAYATI |
| Alamat | Kepulauan tegal X/4 |
| Pekerjaan | ibu rumah tangga |
| Jenis Kelamin | perempuan |
| Tempat / tgl. lahir | Surabaya 30-6-1976 |
| Agama | Islam |
| Kawin / tidak kawin | kawin |
| Kewarganegaraan | WNI |
| Nomor KK / KTP | 59 2809 700 60002 |
| Tujuan | Kelurahan |
| Keperluan | pendaftaran akta |

Keterangan lain-lain
 Demikian agar mendapat bantuan sepenuhnya

Tanda tangan
 Yang bersangkutan

Kayati
 Kayati


 2016
 No. 57/08/1-1-2016
 Mengantarkan
 ke RT. RW. 57

 Jangan Lupa
 membawa bukti
 LUNAS PBB

Lampiran 7
PMA Nomor 2 Tahun 2000 p. PMA Nomor 1 Tahun 2000

UNTUK ISTRI

REPUBLIC INDONESIA
KUTIPAN AKTA NIKAH
KANTOR URURAN AGAMA

Kacamatan **KREMBANGAN**
Kabupaten/Kotamadya **SURABAYA**
Propinsi **JAWA TIMUR**



KERAJAKAN SAMA SAMA ISTRI

1. Mengajukan tunjangan tangga
2. Harus mempunyai tempat kediaman yang tetap
3. Saling menaruh hormat, setia dan setia kawan satu sama lain
4. Saling memelihara kepercayaan dan tidak saling menaruh kebencian pribadi
5. Saling dan satu sama lain sekutangan dan kesetiaan masing-masing
6. Saling bermusyawarah untuk kepentingan bersama
7. Memelihara dan mendidik anak perahi yang jujur
8. Menghormati orang tua dan keluarga kedua belah pihak
9. Menjaga keturunan dan bertanggung jawab bermusyawarah

KERAJAKAN SAMA

1. Menjunjung dan memelihara keluarga yang baik
2. Menjunjung nilai-nilai adat istiadat
3. Menjaga nama baik dan kehormatan keluarga
4. Menjaga ketertarikan dan mencari penyelesaian segala persoalan serta tidak berputar-putar mencari masalah
5. Menjaga ketertarikan dan mencari penyelesaian segala persoalan serta tidak berputar-putar mencari masalah

KUTIPAN AKTA NIKAH No. **633.09.X.2001**

UNTUK ISTRI

Pada hari **SELASA** tanggal **02 OKTOBER 2001** jam **14 RAJAB 1422** sore pukul **09.00**

Terdahului dengan di hadapan kami sebagai pejabat yang berwenang telah berkumpul dan hadir sebagai saksi:

1. Nama **SUGENG WAHYUDI**
2. Tempat dan tanggal lahir **SURABAYA, 05.01.1980**
3. Kelahiran **INDONESIA / SIAM**
4. Warganegara **INDONESIA / SIAM**
5. Agama **ISLAM**
6. Tempat tinggal **SETRO BARU VII/39 SURABAYA**
7. Nama **KAYATI**
8. Tempat dan tanggal lahir **KARTUM, 30.06.1976**
9. Kelahiran **INDONESIA**
10. Warganegara **INDONESIA**
11. Agama **ISLAM**
12. Tempat tinggal **DESA BANGUNREJO BARAT NO 19.384 SWASTA**

Sebelum akad nikah sudah mengucapkan ikrar membaca dan menanda dengan baik dan benar

SURABAYA 02 OKTOBER 2001

Sebelum dengan akad nikah
KUA Kacamatan **KREMBANGAN SURABAYA**

4 MAR 2016
19201 393

Surabaya, 02 Oktober 2001
KUA Kacamatan Krembangan Kota Surabaya
M. M. S. Ag. MHI

